

DECISÃO

**RELATIVA AOS PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO E OBJETIVOS DE
DESEMPENHO ASSOCIADOS À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL**

[Página deixada intencionalmente em branco]

Índice

1	Enquadramento.....	1
2	Parâmetros e indicadores de qualidade de serviço	3
2.1	Situação atual	4
2.2	Período após o termo da atual concessão.....	6
2.2.1	Parâmetros e indicadores de qualidade de serviço	6
2.2.2	Medição dos IQS.....	12
2.2.3	Verificação do cumprimento dos IQS.....	15
2.2.4	Casos de força maior	16
2.2.5	Incumprimento dos objetivos de desempenho.....	17
2.2.6	Divulgação aos utilizadores	22
2.2.7	Comunicação à ANACOM	22
2.2.8	Entrada em vigor e vigência.....	23
3	Decisão	23
	ANEXO	25

[Página deixada intencionalmente em branco]

1 Enquadramento

A Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, na sua redação atual (Lei Postal)¹, estabelece o regime jurídico aplicável à prestação de serviços postais, em plena concorrência, no território nacional, bem como de serviços internacionais com origem ou destino no território nacional.

Conforme estabelecido no n.º 1 do seu artigo 2.º, os objetivos da Lei Postal são:

- a) definir as condições de prestação de serviços postais em plena concorrência;
- b) assegurar a prestação eficiente e sustentável de um serviço postal universal (SU);
e
- c) estabelecer os direitos e interesses dos utilizadores, em especial dos consumidores.

Na prossecução destes objetivos, e tal como prevê o n.º 2 do artigo 2.º, deve ser assegurada, nomeadamente, a existência, disponibilidade, acessibilidade e a qualidade do SU, bem como a sustentabilidade e viabilidade económico-financeira da sua prestação.

O n.º 1 do artigo 10.º da Lei Postal caracteriza o SU como a oferta de serviços postais definida na Lei Postal, com qualidade especificada, disponível de forma permanente em todo o território nacional, a preços acessíveis a todos os utilizadores, visando a satisfação das necessidades de comunicação da população e das atividades económicas e sociais. De acordo com o que prevê o artigo 12.º (n.º 1) da Lei Postal, o âmbito do SU compreende um serviço postal, no âmbito nacional e internacional (com origem ou destino no território nacional), de envios de correspondência, excluindo a publicidade endereçada, e ainda de envio de catálogos, livros, jornais e outras publicações periódicas até 2 kg de peso e de encomendas postais até 10 kg de peso, bem como um serviço de envios registados e um serviço de envios com valor declarado. O SU abrange ainda a entrega no território nacional de encomendas postais recebidas de outros Estados-Membros da União Europeia com peso até 20 kg (artigo 12.º, n.º 3).

¹ A Lei foi alterada pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19.11, e pela Lei n.º 16/2014, de 04.04. Disponível, em: http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?artigo_id=1953A0062&nid=1953&tabela=leis&pagina=1&ficha=1&nversao

Os serviços de correio expresso estão excluídos do SU (artigo 12.º, n.º 2 da Lei Postal).

Estabelece o n.º 1 do artigo 11.º da Lei Postal que a prestação do SU deve assegurar, nomeadamente, a satisfação de padrões adequados de qualidade, particularmente no que se refere a prazos de entrega, densidade dos pontos de acesso, regularidade e fiabilidade do serviço.

Prevê o n.º 1 do artigo 13.º da Lei Postal que os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do SU, nomeadamente os respeitantes aos prazos de encaminhamento, à regularidade e à fiabilidade dos serviços, bem como as regras relativas à sua medição, monitorização e divulgação, são fixados pela ANACOM para um período plurianual mínimo de três anos, ouvidos os prestadores do serviço universal (PSU) e as organizações representativas dos consumidores, nos termos do artigo 43.º da mesma lei. Estes parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho devem ser compatíveis com as normas de qualidade fixadas para os serviços intracomunitários e para os restantes serviços internacionais (n.º 2 do artigo 13.º).

No n.º 3 do artigo 13.º da Lei Postal estabelece-se que os PSU devem dispor de um sistema de medição dos níveis de qualidade de serviço efetivamente oferecidos, o qual deve respeitar as normas aplicáveis à medição da qualidade do SU, nomeadamente aos serviços intracomunitários, devendo efetuar a medição dos níveis de qualidade do serviço pelo menos uma vez por ano, através do recurso a uma entidade externa independente. Os resultados da medição devem ser objeto de relatório publicado, pelo menos uma vez por ano, pelos PSU (n.º 4 do artigo 13.º).

Compete à ANACOM assegurar a realização de auditorias ou outros mecanismos de controlo dos níveis de qualidade de serviço oferecidos pelos PSU, de forma independente, a fim de garantir a sua exatidão e a comparabilidade dos dados disponibilizados por aqueles. Os resultados das referidas auditorias ou dos outros mecanismos de controlo devem ser objeto de relatório, o qual deve ser publicado pelo menos uma vez por ano no sítio da ANACOM na Internet (n.ºs 5 e 6 do artigo 13.º).

Conforme decorre do artigo 47.º da Lei Postal, em caso de incumprimento dos objetivos de desempenho associados à prestação do SU fixados nos termos do n.º 1 do artigo 13.º, a ANACOM deve, de acordo com os princípios da proporcionalidade, da adequação, da não

discriminação e da transparência, aplicar mecanismos de compensação destinados aos utilizadores do SU.

Por deliberação de 12.07.2018², ratificada por deliberação de 17.01.2019³, a ANACOM fixou os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho a assegurar pela atual concessionária do SU (CTT – Correios de Portugal, S.A.) para o triénio 2018-2020⁴.

A presente decisão tem por objetivo fixar os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do SU, nos termos e ao abrigo do artigo 13.º da Lei Postal, a ser observados pelo(s) PSU que vier(em) a ser designado(s) ao abrigo da alínea b) do n.º 1 do artigo 17.º da Lei Postal para assegurar aquele serviço após o termo do contrato de concessão atualmente em vigor.

Tem em conta os contributos recebidos em sede de consulta pública (ao abrigo do artigo 9.º da Lei Postal) e de audição das organizações representativas dos consumidores (ao abrigo do artigo 43.º da mesma lei), a que foi submetido o sentido provável de decisão que a precedeu, aprovado por deliberação da ANACOM de 26.06.2020, os quais foram objeto de análise no «Relatório da consulta pública e da audição das organizações representativas dos consumidores a que foi submetido o sentido provável de decisão sobre os parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal», que faz parte integrante da presente decisão.

2 Parâmetros e indicadores de qualidade de serviço

Conforme acima referido, o n.º 1 do artigo 13.º da Lei Postal estabelece que a ANACOM deve fixar os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do SU bem como as regras relativas à sua medição, monitorização e divulgação, para um período plurianual mínimo de três anos.

² Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1456816>.

³ Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1466633>.

⁴ Que se aplicam igualmente em 2021, por via do n.º 4 do artigo 12.º da referida deliberação, que estabelece que: «Caso os CTT se mantenham como empresa prestadora do serviço postal universal após 31.12.2020, os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal aplicáveis durante os anos 2019 e 2020, mantêm-se em vigor até à aprovação pela ANACOM de uma nova decisão que aos mesmos se refira, no âmbito e para os efeitos do n.º 1 do artigo 13.º da Lei Postal». Por facilidade de referência, ao longo desta decisão continuar-se-á a fazer referência aos parâmetros e objetivos de desempenho a vigorar em 2018-2020, embora se apliquem também a 2021.

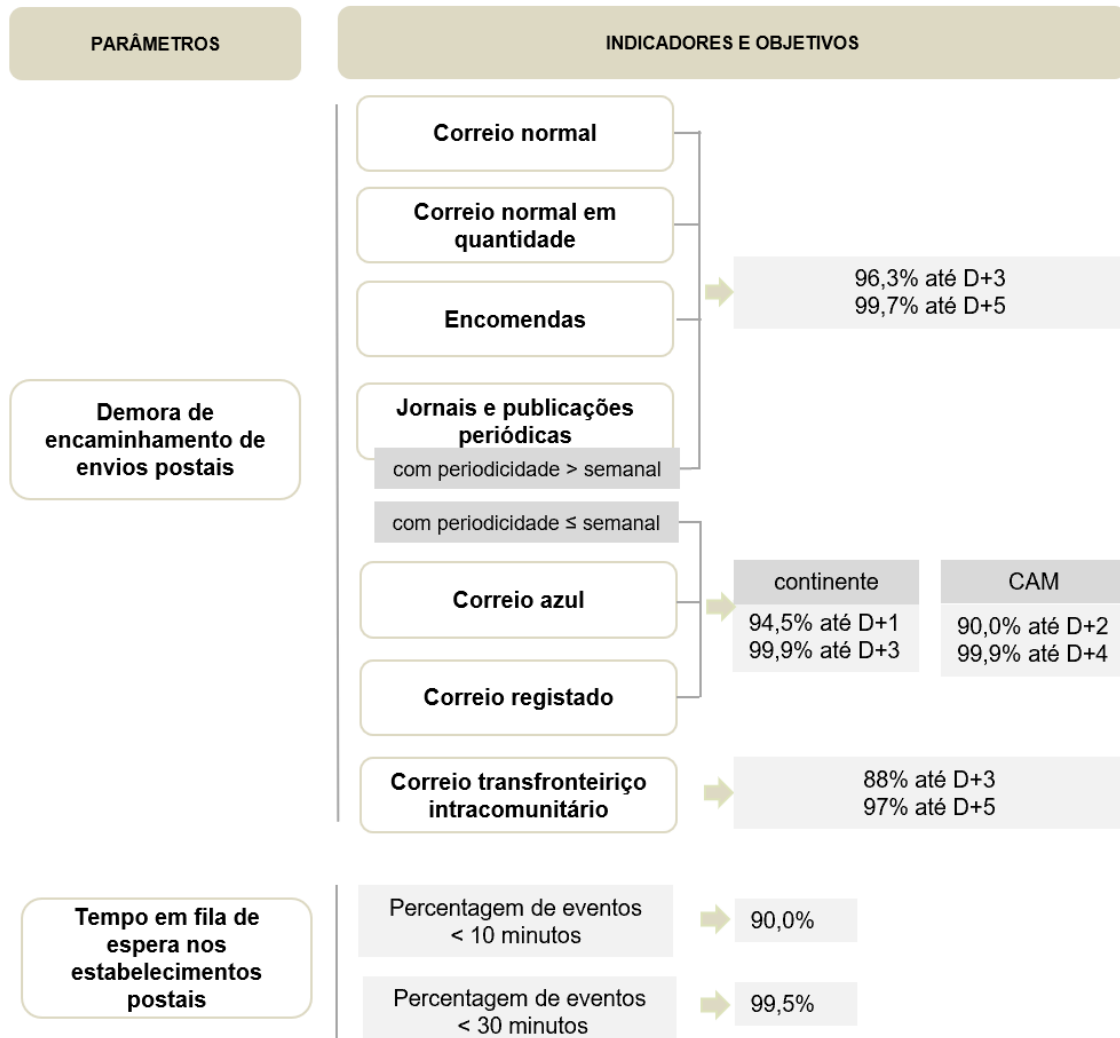
2.1 Situação atual

Pela referida deliberação de 12.07.2018, ratificada por deliberação de 17.01.2019, a ANACOM aprovou os parâmetros de qualidade de serviço (PQS), os respetivos indicadores de qualidade de serviço (IQS) e os objetivos de desempenho associados à prestação do SU pelos CTT, enquanto PSU, para o triénio 2018-2020.

A definição dos IQS e respetivos objetivos de desempenho na decisão de 12.07.2018 teve como principal intuito melhorar a qualidade de serviço, não só em termos médios nacionais, como a nível de áreas geográficas específicas do país, limitando a ocorrência de situações anómalas com impacto negativo significativo para os utilizadores dos serviços postais.

Nessa sede, foram definidos dois PQS e um conjunto de IQS envolvendo 6 serviços, e respetivos objetivos de desempenho para vigorar em 2019 e 2020, conforme se ilustra na figura seguinte.

Figura 1 – Qualidade de serviço – parâmetros, indicadores e objetivos de desempenho a vigorar em 2019 e 2020



Fonte: ANACOM.

«CAM» representa os fluxos de correio entre o Continente e as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, entre as Regiões Autónomas e dentro das Regiões Autónomas.

«D+X» identifica a demora no encaminhamento do envio postal, sendo «D» a data de aceitação do envio na rede postal e «X» o número de dias úteis, após receção do envio, no qual é efetuada a entrega ao destinatário.

Os serviços abrangidos pela decisão de 12.07.2018, no que se refere às obrigações de qualidade aplicáveis em 2019 e 2020, são os mesmos que já eram abrangidos por anteriores obrigações nesse âmbito, tendo-se procurado uma maior harmonização a nível dos IQS, respetivos padrões de serviço e objetivos de desempenho. Esta harmonização teve como foco, por um lado, (i) os serviços caracterizados por um encaminhamento «prioritário», com padrão de serviço de até D+1 no Continente e de até D+2 nos fluxos CAM (correio azul, correio registado e jornais e publicações periódicas com periodicidade inferior ou igual à semanal), e, por outro lado, (ii) os serviços caracterizados por um

encaminhamento «não prioritário», com padrão de serviço de até D+3 a nível nacional (correio normal, correio normal em quantidade, encomenda normal e jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal).

Aquela decisão definiu ainda novos IQS associados à demora de encaminhamento dos envios postais, denominados IQS de «fiabilidade», com vista a limitar a ocorrência de situações de demoras de encaminhamento significativamente superiores ao padrão de serviço («velocidade») que caracteriza o serviço em causa, com a definição de objetivos de desempenho muito próximos de 100% para estes novos indicadores, concretamente de 99,9% (aplicáveis a serviços com encaminhamento «prioritário»: correio azul, correio registado e jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal) e de 99,7% (aplicáveis a serviços com encaminhamento «não prioritário»: correio normal, correio normal em quantidade, encomenda normal e jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal).

2.2 Período após o termo da atual concessão

2.2.1 Parâmetros e indicadores de qualidade de serviço

Atendendo às competências da ANACOM no âmbito do regime previsto no artigo 13.º da Lei Postal, torna-se necessário estabelecer os PQS, IQS e objetivos de desempenho que deverão ser observados pelo(s) PSU que vier(em) a ser designado(s) para o período após o termo do contrato de concessão atualmente em vigor.

Os atuais parâmetros e indicadores encontram-se definidos considerando, para cada serviço, o padrão de velocidade/prioridade de entrega do serviço e a fiabilidade da mesma, considerando-se que a manutenção desta nomenclatura base permite assegurar a definição de uma qualidade de serviço adequadamente mensurável e que possibilita a fixação de objetivos de desempenho distintos atendendo a estas duas vertentes: velocidade/prioridade de entrega e fiabilidade.

Assim, na sequência da consulta pública realizada sobre a prestação do SU após o fim da atual concessão, e conforme referido no respetivo relatório da consulta⁵, a ANACOM entende ser de:

⁵ Especificamente no capítulo 4.1. daquele relatório, que se encontra disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1518561>.

- a) manter a fixação de objetivos de qualidade de serviço para demoras de encaminhamento de envios postais que integrem o SU, incluindo para envios registados que integrem o SU;
- b) continuar a fixar objetivos de desempenho para os serviços do SU para os quais atualmente são fixados objetivos de desempenho;
- c) continuar a fixar objetivos de desempenho relacionados com a percentagem dos envios que são entregues em determinado prazo (isto é, % entregue no prazo de até D+X, sendo D a data de aceitação do envio na rede postal e X o número de dias úteis entre a data de aceitação e a data de entrega);
- d) continuar a fixar objetivos de desempenho para o atendimento nos estabelecimentos postais, em particular, como até aqui, que incidam sobre o tempo em fila de espera;
- e) continuar a prever a aplicação de mecanismos sancionatórios nos casos em que os objetivos de desempenho não são atingidos, estabelecendo níveis adequados para desincentivar uma menor qualidade de serviço;

Face ao exposto, a ANACOM entende serem de manter os PQS e IQS para serviços como os atualmente em vigor, a saber:

- a) serviços de envios de correspondência, prioritária e não prioritária, no serviço nacional;
- b) serviço de envios de jornais e publicações periódicas, no serviço nacional;
- c) serviço de envios de correspondência registada, no serviço nacional;
- d) serviço de envios de encomendas postais, no serviço nacional;
- e) tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais.

No entanto, a ANACOM entende não se justificar continuar a definir IQS para a demora de encaminhamento dos envios de correspondências transfronteiriças intracomunitárias, pelos motivos a seguir indicados.

De acordo com as regras aplicáveis em 2019 e 2020, fixadas na decisão de 12.07.2018, os valores dos IQS do correio transfronteiriço intracomunitário deixaram já de ser

considerados para efeitos de aplicação do mecanismo de compensação aos utilizadores, dado que os valores realizados dependem não apenas do PSU em Portugal, mas também dos prestadores de serviço nos restantes Estados-Membro.

Por outro lado, os valores daqueles IQS eram (e são ainda) obtidos através do sistema de medição da qualidade do serviço transfronteiriço implementado pela *International Post Corporation*, entidade que engloba operadores incumbentes, como é o caso dos CTT, dela não fazendo parte todos os demais prestadores de serviços postais, pelo que a medição daqueles IQS fica dificultada em caso de designação de PSU que não seja os CTT.

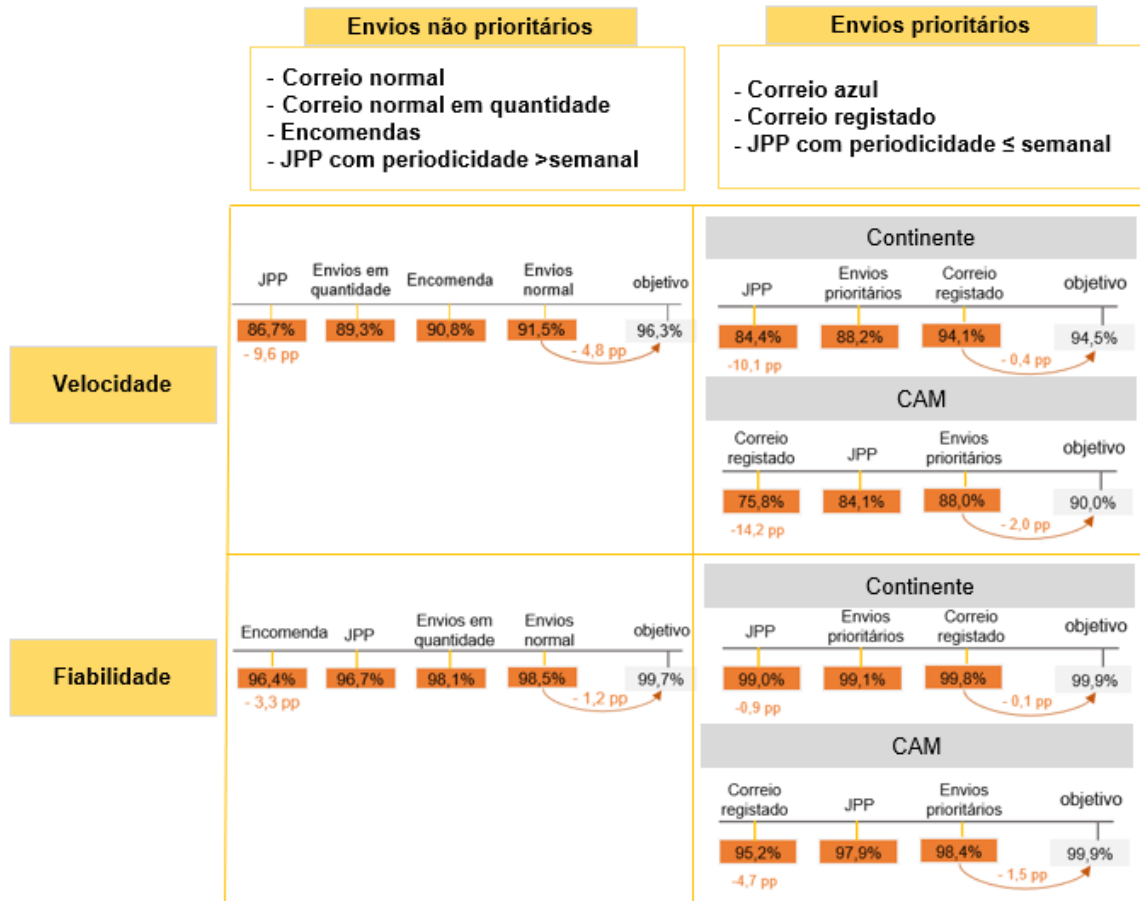
No entanto, a ANACOM continuará a acompanhar a qualidade do serviço transfronteiriço intracomunitário e a satisfação dos utilizadores com o nível de serviço prestado, intervindo sempre que necessário no âmbito das duas atribuições enquanto autoridade reguladora do sector.

Relativamente aos objetivos de desempenho, em resultado da consulta pública referida, a ANACOM entendeu ser de avaliar os elementos novos de que entretanto disponha, no sentido de identificar se se justificará algum ajustamento nos níveis de exigência dos objetivos de desempenho, notando que os atuais foram fixados em julho de 2018, estando em vigor há cerca de dois anos (desde 01.01.2019).

Neste âmbito, é de notar que os elementos mais recentes disponíveis sobre os valores dos IQS realizados pelos CTT evidenciam que, na generalidade, os objetivos de desempenho não foram atingidos em 2019, estando em análise os dados referentes a 2020.

Na figura seguinte apresentam-se os valores dos IQS realizados pelos CTT em 2019, em relação ao parâmetro demora de encaminhamento de envios postais.

Figura 2 – Valores dos IQS realizados pelos CTT, em 2019, para o parâmetro demora de encaminhamento de envios postais



Fonte: ANACOM.

Notas:

Valores não auditados.

Os IQS foram apurados por sistema de medição independente, efetuado pela entidade externa PwC, com exceção dos IQS13 - Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3) e IQS14 - Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5), que foram calculados pelos CTT com base nos valores apurados pelo sistema de medição independente *Unipost Monitoring System* (UNEX), gerido pela entidade externa *International Post Corporation* (IPC).

Os IQS1 a IQS14 e os IQS21 e IQS22 foram calculados, por amostragem, considerando os objetos remetidos no período de 01.01.2019 a 31.12.2019. Os IQS15 a IQS20 foram calculados com informação *track and trace* da totalidade dos envios reais expedidos no período de 01.01.2019 a 31.12.2019. De notar que os IQS referidos reportam-se todos ao parâmetro demora de encaminhamento de envios postais, referindo-se os IQS1 e IQS2 ao correio normal (D+3) e (D+5); IQS3 e IQS4 ao correio azul - Continente (D+1) e (D+3); IQS5 e IQS6 ao correio azul - CAM (D+2) e (D+4); IQS7 e IQS8 aos JPP com periodicidade igual ou inferior à semanal – Continente (D+1) e (D+3); IQS9 e IQS10 aos JPP com periodicidade igual ou inferior à semanal - CAM (D+2) e (D+4); IQS11 e IQS12 aos JPP com periodicidade superior à semanal (D+3) e (D+5); IQS15 e IQS16 a encomenda normal (D+3) e (D+5); IQS17 e IQS18 ao correio registado – Continente (D+1) e (D+3); e IQS19 e IQS20 ao correio registado – CAM (D+2) e (D+4).

Conforme se pode observar, o pior desempenho ocorreu na demora de encaminhamento do correio registado CAM, para entregas até «D+2», com desvio face ao objetivo de 14,2 pontos percentuais. Dos dados existentes observa-se ainda que a nível dos indicadores de

fiabilidade os envios prioritários CAM são os que apresentam os desvios mais elevados, em termos de pontos percentuais, face ao respetivo objetivo.

No que respeita ao parâmetro tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais, apresenta-se na tabela seguinte o respetivo nível de desempenho.

Tabela 1 - Valores dos IQS realizados pelos CTT, em 2019, para o parâmetro tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais

PQS - Tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais		Objetivo	Valor 2019	Δ face ao objetivo (pp)
IQS23	Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos < 10 minutos)	90,0%	88,8%	-1,2
IQS24	Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos < 30 minutos)	99,5%	99,1%	-0,4

Notas:

Valores não auditados.

Os IQS foram apurados por sistema de medição independente, efetuado pela entidade externa PwC, Os IQS23 e IQS24 foram calculados com base nas observações dos tempos em fila de espera recolhidas em dias úteis, entre 01.01.2019 e 31.12.2019.

O facto de os CTT não terem atingido a generalidade dos objetivos em 2019 não se traduz forçosamente na necessidade de revisão dos objetivos fixados uma vez que os valores apurados representam, apenas, o grau de realização dos CTT e não a relevância de ajustamento dos objetivos definidos.

O entendimento que esteve na base da decisão de 12.07.2018 mantém-se, assim, válido e pertinente, em particular no que se refere ao objetivo principal de assegurar a qualidade do serviço prestado no âmbito do SU e incentivar a sua melhoria. Paralelamente, é também de relevar que os IQS e respetivos objetivos estabelecidos para vigorar até final de 2020 foram definidos apenas em meados de 2018, não tendo, portanto, decorrido um período de tempo adequado para que os mesmos tenham tido um impacto claramente observável e duradouro no âmbito dos serviços prestados, afigurando-se, assim, prematura a revisão dos mesmos. Acresce que uma alteração significativa poderia inclusive traduzir-se em alguma instabilidade a nível das condições de serviço disponibilizadas aos utilizadores dos serviços postais, com efeitos a nível da confiança dos mesmos nos serviços prestados.

Acresce que o número de reclamações recebidas pela ANACOM sobre o sector postal (total de reclamações recebidas diretamente e através do livro de reclamações) aumentou 37% em 2020 face às registadas em 2019, sendo os assuntos relacionados com o atraso na entrega de objetos postais e a distribuição em geral os mais reclamados, seguidos das reclamações relativas ao atendimento, o que contribui para o entendimento de se manter

a fixação de objetivos de desempenho para demoras de encaminhamento e para o atendimento em fila de espera, bem como os objetivos de desempenho atuais.

Neste sentido, devem manter-se, para o(s) prestador(es) que vier(em) a ser designado(s) ao abrigo da alínea b) do n.º 1 do artigo 17.º da Lei Postal para assegurar o SU após o termo do contrato de concessão atualmente em vigor, os objetivos de desempenho atualmente em vigor, estabelecidos na decisão de 12.07.2018, excetuando os IQS para a demora de encaminhamento dos envios de correspondências transfronteiriças intracomunitárias, conforme acima justificado.

Na figura seguinte sintetizam-se, para o parâmetro demora de encaminhamento de envios postais, os indicadores e os objetivos de desempenho que ora se definem, os quais se detalham em maior pormenor no Anexo à presente decisão.

Como se denota da figura, definem-se indicadores em função meramente da prioridade de entrega de cada serviço e da percentagem de envios entregues num determinado prazo após terem sido expedidos pelos remetentes, desagregados por tipo de serviço e, no que respeita aos serviços com maior prioridade de entrega, também por área geográfica (Continente, CAM) atendendo à especificidade geográfica das Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores.

Figura 3 – Indicadores e objetivos de desempenho para o parâmetro demora de encaminhamento de envios postais

	Serviços não prioritários	Serviços prioritários	
	<ul style="list-style-type: none"> - Envios não prioritários - Envios não prioritários em quantidade - Encomendas - JPP com periodicidade >semanal 	<ul style="list-style-type: none"> - Envios prioritários - Correio registado - JPP com periodicidade ≤ semanal 	
Velocidade	96,3% até D+3	Continente 94,5% até D+1	CAM 90,0% até D+2
Fiabilidade	99,7% até D+5	Continente 99,9% até D+3	CAM 99,9% até D+4

Fonte: ANACOM.

Em relação ao parâmetro tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais, conforme acima fundamentado considera-se ser de manter os dois indicadores existentes e os objetivos que já vigoravam e que se apresentam na tabela seguinte.

Tabela 2 - Indicadores e objetivos de desempenho para o parâmetro tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais

PQS – TEMPO EM FILA DE ESPERA NOS ESTABELECEMENTOS POSTAIS		
Indicadores de qualidade de serviço (IQS)		Objetivo
IQS21	Tempo em fila de espera (% de eventos < 10 mn)	90,0%
IQS22	Tempo em fila de espera (% de eventos < 30 mn)	99,5%

Fonte: ANACOM.

2.2.2 Medição dos IQS

De acordo com o n.º 3 do artigo 13.º da Lei Postal, os PSU devem dispor de um sistema de medição dos níveis de qualidade de serviço efetivamente oferecidos, o qual deve respeitar as normas aplicáveis à medição da qualidade do SU, devendo efetuar a medição dos níveis de qualidade do serviço pelo menos uma vez por ano, através do recurso a uma entidade externa independente.

A ANACOM entende que, sempre que possível, a medição da demora de encaminhamento deverá ser efetuada com base na demora registada a partir de envios reais de correio. Esta é a situação que se verifica atualmente com a medição da demora de encaminhamento de envios de correio registado e de encomendas. A oferta do atual PSU relativa a estes envios tem associada informação de *track & trace*, que permite determinar a data de depósito (aceitação) do envio e a data da sua entrega (bem como a data de tentativa de entrega ou a data a partir da qual está disponível para entrega, dependendo do serviço). Neste âmbito, o cálculo dos IQS respetivos é efetuado com base naquela informação.

No caso dos envios em que essa informação não é recolhida, a ANACOM entende que sempre que aplicável e possível devem ser utilizadas normas de medição que definam metodologias de cálculo de demoras de encaminhamento. Neste contexto, a ANACOM tem determinado a utilização de normas que têm sido elaboradas pelo Comité Europeu de Normalização (CEN), referentes à medição da qualidade do serviço. Estas normas têm sido

desenvolvidas ao abrigo de mandatos específicos que resultam da Diretiva Postal⁶ e que foram conferidos pela Comissão Europeia. A ANACOM entende assim que, nos casos referidos, a medição dos IQS deve continuar a seguir as respetivas normas que se encontrem adotadas, sendo que em caso de atualização das referidas normas pelo CEN, deverão ser seguidas as normas atualizadas que forem acordadas.

Face ao exposto, e em síntese, a medição dos IQS deve ser efetuada de acordo com as metodologias de medição referidas na tabela seguinte (sem prejuízo de maior detalhe no Anexo ao presente documento).

Tabela 4 – Metodologias de medição dos IQS

Indicadores de qualidade de serviço (IQS)		Metodologia
IQS1	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência não prioritária	Norma EN 14508:2016 - medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta de envios unitários de correio não prioritário.
IQS2		
IQS3	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência prioritária	Norma EN 13850:2012 - medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta de envios unitários de correio prioritário.
IQS4		
IQS5		
IQS6		
IQS7	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas	EN 14534:2016 - medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta para envios de correio em quantidade
IQS8		
IQS9		
IQS10		
IQS11		
IQS12		
IQS13	Demora de encaminhamento de encomendas postais	Cálculo efetuado utilizando a informação de <i>track & trace</i> (ou equivalente) da totalidade dos envios reais de encomendas
IQS14		
IQS15	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência registada	Cálculo efetuado utilizando a informação de <i>track & trace</i> (ou equivalente) da totalidade dos envios reais de correspondências registadas
IQS16		
IQS17		
IQS18		
IQS19	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência não prioritária em quantidade	EN 14534:2016 - medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta para envios de correio em quantidade
IQS20		
IQS21	Tempo em fila de espera	Medido com base numa amostra de observações efetuadas nos estabelecimentos postais.
IQS22		

Fonte: ANACOM.

⁶ Diretiva 97/67/CE, alterada pela Diretiva 2008161CE.

Adicionalmente, no caso dos IQS relativos a demoras de encaminhamento cujo método de medição se baseia em amostras da realidade, a dimensão mínima da amostra de cada IQS deve ser de 4950 observações, exceto se das metodologias de medição acima identificadas resultar uma dimensão mínima superior⁷, entendendo-se que tal dimensão mínima contribuirá para assegurar a fiabilidade dos resultados derivados das amostras. No caso dos IQS relativos ao tempo em fila de espera, os quais são igualmente obtidos por amostras da realidade, a dimensão mínima da amostra de cada IQS deve ser de 3050 observações.

A medição dos IQS pelo(s) PSU deve ainda ter em consideração as determinações e recomendações efetuadas pela ANACOM relativamente aos procedimentos de medição dos IQS, constantes da decisão de 28.12.2018, relativa aos resultados das auditorias aos níveis de qualidade do SU em 2016 e 2017⁸, e da decisão de 22.01.2020, relativa à utilização de *transponders* na medição dos IQS⁹, que se reproduzem, no aplicável e com as necessárias adaptações¹⁰, no Apêndice 3 ao Anexo à presente decisão.

Tendo a medição de ser efetuada por entidade(s) independente(s) do(s) PSU, a qual desempenha assim um papel determinante para o apuramento da qualidade do SU, e porque a Lei Postal encarrega a ANACOM da supervisão do cumprimento das obrigações em matéria de qualidade de serviço, considera-se que o(s) PSU deve(m) informar a ANACOM sobre o procedimento de seleção da entidade ou entidades encarregues da medição, bem como sobre outros factos relevantes que ocorram relativamente ao referido procedimento e durante o período de execução do contrato de prestação de serviços. Estabelece-se ainda a possibilidade de a ANACOM intervir na definição das especificações e do caderno de encargos para a seleção da(s) entidade(s) encarregue(s) da medição, com vista a assegurar, tanto quanto possível e atempadamente, que a medição que venha a ser efetuada esteja de acordo com a Lei Postal e com o fixado pela ANACOM ao abrigo da Lei Postal, ao invés de tal apenas poder ser verificado *ex post*.

⁷ De notar que os valores dos IQS1 e do IQS2, ambos relativos ao correio normal nacional, são apurados a partir da mesma amostra, o mesmo sucedendo com os IQS3 e 4, os IQS5 e 6, e assim sucessivamente.

⁸ Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1465436>.

⁹ Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1499808>.

¹⁰ Atendendo a que as decisões mencionadas tinham como destinatário o atual PSU (os CTT).

2.2.3 Verificação do cumprimento dos IQS

No caso dos IQS cujo método de medição se baseia em amostras da realidade, o valor apurado corresponde a uma estimativa. Nestes casos, podem ocorrer erros de «aceitação», quando a amostra fornece um «falso cumprimento» (a medição sobre a amostra indica o cumprimento do objetivo que, no entanto, não é cumprido no universo (isto é, na realidade), e erros de «rejeição», quando a amostra fornece um «falso incumprimento» (um incumprimento na amostra quando não há incumprimento no universo como um todo).

Pode assim acontecer que num determinado ano o PSU cumpra no universo (na realidade) o objetivo de um determinado IQS e, numa certa proporção das medições (amostra) desse IQS, seja considerado cumprido. Ou, inversamente, pode acontecer que num determinado ano o PSU cumpra no universo (na realidade) o objetivo de desempenho e, numa certa proporção da amostra, seja declarado incumpridor.

Esta situação não se coloca no caso dos IQS cuja medição é efetuada com base no universo como um todo (nos envios reais dos utilizadores).

Visando reduzir, para probabilidades razoavelmente pequenas (probabilidade máxima de 5%), a existência de «falsos incumprimentos», que, como mais à frente se expõe, tem como consequências para o PSU poder ser penalizado por incumprimento do objetivo de desempenho, aceita-se uma margem de tolerância, para baixo, nas medições feitas sobre amostras, só se concluindo pelo não cumprimento do objetivo de desempenho se essa tolerância for ultrapassada.

Assim, no caso dos IQS apurados com base em amostras, a ANACOM considerará como cumpridos os objetivos de desempenho quando o valor observado do IQS for maior ou igual ao limite inferior do intervalo de confiança a 95% do objetivo de desempenho fixado. O valor específico do referido limite inferior dependerá da dimensão (válida) da amostra de cada IQS, do tipo de amostragem utilizada e do respetivo objetivo de desempenho, apenas podendo, portanto, ser calculado após o apuramento dos valores anuais dos IQS.

Por exemplo, considerando um determinado IQS cujo objetivo de desempenho é de 99,9%, cuja dimensão amostral é de 5000 objetos e que siga uma amostragem aleatória simples,

só se consideraria haver incumprimento do objetivo se o valor observado na amostra fosse inferior a 99,8%¹¹.

No caso dos IQS cuja medição é efetuada com base em todo o universo de envios reais, a ANACOM considerará como cumpridos os objetivos de desempenho quando o valor observado, arredondado à primeira casa decimal, for maior ou igual ao valor objetivo do respetivo IQS.

2.2.4 Casos de força maior

A existência de situações de força maior ou de fenómenos, cujo desencadeamento e evolução sejam manifestamente externos à capacidade de controlo do(s) PSU, e que tenham impacto no desempenho de qualidade de serviço, deverá poder continuar a ser considerada no âmbito da aferição dos resultados de medição dos IQS.

Neste sentido, entende-se ser de continuar a permitir que o(s) PSU possa(m) solicitar, para efeitos de cálculo dos IQS, a dedução dos registos relativos aos períodos de tempo e fluxos geográficos atingidos, cabendo à ANACOM a decisão de considerar, ou não, esse(s) pedido(s).

Para este efeito, assumem-se como situações de força maior ou fenómenos externos à capacidade de controlo do(s) PSU, os factos de terceiros ou naturais, imprevisíveis ou inevitáveis, cujo desencadeamento, evolução e efeitos se produzam independentemente da vontade e da capacidade de controlo do(s) PSU, tais como atos de guerra ou subversão, epidemias, ciclones, tremores de terra, fogo, raio, inundações, greves gerais e quaisquer outros eventos da mesma natureza que prejudiquem as normais condições de aceitação, tratamento, transporte e distribuição dos envios postais. Esclarece-se ainda que, tal como a ANACOM tem entendido, as perturbações laborais internas do(s) PSU não são

¹¹ Aplicando a seguinte fórmula de cálculo, atendendo a um intervalo de confiança a 95%:

$$99,8 = \text{Objetivo} - 1,96 * \sqrt{\frac{\text{Objetivo}}{100} * \frac{(1 - \frac{\text{Objetivo}}{100})}{\text{dimensão amostral}}} * 100, \text{ sendo, neste exemplo, } \text{Objetivo} = 99,9 \text{ e } \text{dimensão amostral} = 5000 \text{ objetos.}$$

consideradas situações de força maior ou fenómenos a que aludem os parágrafos anteriores.

2.2.5 Incumprimento dos objetivos de desempenho

O incumprimento dos objetivos de desempenho, estabelecidos na presente decisão, deve dar lugar à aplicação, pela ANACOM, de mecanismos de compensação destinados aos utilizadores do SU (artigo 47.º da Lei Postal)¹².

Deste modo, o incumprimento dos objetivos de desempenho associados à prestação do SU deve poder refletir-se nos preços dos serviços do SU, como tem vindo a ser prática até à data. Não obstante, e atendendo a que este mecanismo de compensação constitui um instrumento essencial para promover o cumprimento dos objetivos de desempenho fixados, entende-se adequado:

- a) rever (aumentar) os limites máximos de compensação que vinham a ser praticados até à data, com vista a reforçar o seu carácter de dissuasor de incumprimento;
- b) associar a compensação aplicável ao desvio entre o objetivo e o valor realizado, aplicando compensações mais elevadas quanto maior for o desvio negativo entre o valor realizado e o objetivo.

Assim, o incumprimento dos objetivos de desempenho implicará a aplicação de uma dedução no preço médio anual do cabaz de serviços de correspondências, encomendas e jornais e publicações periódicas que sejam prestados pelo PSU em causa, limitada ao valor máximo de 3%¹³, determinando-se, também, que os concretos termos e valor da dedução a aplicar sejam objeto de uma necessária ponderação de acordo com os princípios da proporcionalidade, da adequação, da não discriminação e da transparência conforme previsto no artigo 47.º da Lei Postal.

A fixação de uma dedução máxima mais elevada por incumprimento dos objetivos de desempenho, passando de 1 para 3%, prossegue um objetivo de dissuasão do

¹² O incumprimento dos parâmetros de qualidade e dos objetivos de desempenho constitui ainda uma contraordenação muito grave, punível com coíma, sem prejuízo da possibilidade de aplicação de sanções acessórias, cf. estipulado nos artigos 49.º e 50.º da Lei Postal.

¹³ Note-se que, até 2021, aquele valor máximo é de 1%.

incumprimento dos objetivos de desempenho, não afastando a aplicação de outros mecanismos sancionatórios que se encontrem previstos no quadro legal.

Esta dedução máxima de 3% corresponde a desvios entre o valor objetivo e o valor realizado (valor objetivo – valor realizado) iguais ou superiores a 1,1 p.p. Quando o valor realizado é inferior ao objetivo de desempenho em 0,1 p.p., considera-se a aplicação da dedução de 1%. Para desvios superiores a 0,1 p.p. e inferiores a 1,1 p.p., considera-se uma dedução proporcional entre 1% e 3%, crescente com aquele desvio.

A dedução a aplicar deve ainda atender à importância de cada serviço no SU, medida pela sua importância em termos de tráfego e receitas. Assim, a dedução a considerar pelo incumprimento de cada IQS corresponderá ao produto da importância relativa (IR) do IQS em causa pelo valor da dedução calculado como referido no parágrafo anterior. A dedução total a aplicar deve ser definida pela ANACOM tendo em consideração a soma das deduções a aplicar a cada IQS cujo objetivo de desempenho não for cumprido, bem como todos os elementos que sejam relevantes para assegurar que os termos e valor concreto da penalização cumpram os princípios da proporcionalidade, adequação, não discriminação e transparência como exigido no artigo 47.º da Lei Postal.

Por forma a assegurar maior previsibilidade aos potenciais concorrentes a PSU quanto às regras em vigor no período de designação, entende-se adequado fixar à partida o valor das IR de cada IQS. Assim, fixam-se as IR tendo em conta os valores das mesmas em 2019 e 2020¹⁴, sem prejuízo de se atualizarem as IR no sentido de:

- a) Em primeiro lugar, prever um valor superior para as IR dos IQS na vertente velocidade, face às IR dos IQS de fiabilidade, com vista a permitir atribuir uma maior importância relativa aos IQS que focam a situação que se espera que abranja a maioria dos envios (ou seja, a sua entrega dentro dos padrões de velocidade que caracterizam cada serviço). Tal é efetuado reduzindo as IR dos IQS de fiabilidade para metade do valor das mesmas em 2019 e 2020 e aumentando o valor das IR dos IQS na vertente velocidade pelo remanescente.

¹⁴ As quais foram fixadas tendo em conta a importância desses serviços em termos de receitas e tráfego no SU, com alguns ajustes, desde logo pela necessidade de se atribuir uma importância relativa (IR) aos IQS do tempo em fila de espera.

- b) Em segundo lugar, reduzindo o valor das IR para metade, permitindo que a soma do valor das IR iguale 100%.

Releva-se, quanto a este ponto, que o aumento da dedução máxima de 1% (definida na decisão de 12.07.2018) para os 3% (que agora se define), permite continuar a assegurar um valor mínimo de penalização a aplicar em caso de incumprimento. Tal permite também criar incentivos ao(s) PSU para procurar atingir os valores objetivo de todos e qualquer IQS, pois sabe que a penalização máxima não será aplicada se pelo menos o objetivo de um IQS for atingido.

Assim, definem-se os seguintes valores para as IR dos vários IQS.

Tabela 5 – Valor da importância relativa (IR) de cada IQS

PQS – DEMORA DE ENCAMINHAMENTO DE ENVIOS POSTAIS		
Indicadores de qualidade de serviço		IR (%)
IQS1	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência não prioritária (D+3)	20,2
IQS2	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência não prioritária (D+5)	6,8
IQS3	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência prioritária – Continente (D+1)	7,5
IQS4	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência prioritária – Continente (D+3)	2,5
IQS5	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência prioritária – CAM (D+2)	3,0
IQS6	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência prioritária – CAM (D+4)	1,0
IQS7	Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal – Continente (D+1)	6,0
IQS8	Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal – Continente (D+3)	2,0
IQS9	Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal – CAM (D+2)	3,0
IQS10	Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal – CAM (D+4)	1,0
IQS11	Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal (D+3)	6,0
IQS12	Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal (D+5)	2,0
IQS13	Demora de encaminhamento de encomendas (D+3)	3,7
IQS14	Demora de encaminhamento de encomendas (D+5)	1,3
IQS15	Demora de encaminhamento de envios de correspondência registada – Continente (D+1)	15,0
IQS16	Demora de encaminhamento de envios de correspondência registada – Continente (D+3)	5,0
IQS17	Demora de encaminhamento de envios de correspondência registada – CAM (D+2)	3,0
IQS18	Demora de encaminhamento de envios de correspondência registada – CAM (D+4)	1,0
PQS – TEMPO EM FILA DE ESPERA NOS ESTABELECIMENTOS POSTAIS		
Indicadores de qualidade de serviço		IR (%)
IQS21	Tempo em fila de espera (% de eventos < 10 mn)	7,5
IQS22	Tempo em fila de espera (% de eventos < 30 mn)	2,5

No caso de designação de diferentes PSU para a prestação de diferentes serviços, a IR de cada serviço é recalculada em função dos serviços que sejam prestados pelo PSU em causa, de modo a que o valor total das IR dos serviços prestados por esse PSU seja 100%. Por exemplo, se um PSU for designado (apenas) para a prestação dos serviços de correspondência prioritária, em todo o território, as IR dos respetivos IQS (IQS3 a IQS6) passariam a ser: IQS3 – 53,6%; IQS4 – 17,9%; IQS5 – 21,4%; IQS6 – 7,1% (a soma das IR totalizando 100%).

O mecanismo de compensação deverá ser aplicado a partir do ano seguinte ao do incumprimento, inclusive, podendo também iniciar-se mais tarde, já no decorrer do segundo ano após o incumprimento.

Tal decorre do período de tempo necessário para apurar os valores anuais de qualidade de serviço relativos a um determinado ano, o que não pode ser finalizado no próprio ano uma vez que os valores anuais dos níveis de qualidade apenas poderão ser conhecidos no decorrer do ano civil seguinte, a que acresce, nomeadamente, o período de tempo necessário para a sua análise pela ANACOM, para a elaboração do correspondente sentido provável de decisão, submissão do mesmo aos procedimentos de audição prévia previstos na lei e elaboração da decisão final.

Por forma a não perdurar no tempo a medida de compensação que seja implementada, esta apenas poderá produzir efeitos durante um período de tempo limitado, o qual se fixa, no máximo, em 12 meses a partir do momento em que se inicie a sua aplicação¹⁵.

Em caso de incumprimento dos níveis de qualidade de serviço no último ano de vigência do(s) contrato(s) que vier(em) a ser estabelecido entre o Estado português e o(s) PSU, e na impossibilidade de ser aplicada a regra definida no período subsequente, aplicam-se as demais disposições previstas na lei ou no referido contrato.

No caso específico dos IQS relativos aos envios de correspondência não prioritária em quantidade, sujeitos aos preços especiais a que alude o artigo 14.º-A da Lei Postal (IQS19 e IQS20), aplica-se também uma redução no respetivo preço médio anual, a qual passa também a estar limitada a 3%.

Assim, a redução máxima do preço médio anual a aplicar pelo incumprimento de cada um dos dois IQS passa a ser de 1,5%, pelo que a dedução máxima dos preços pelo incumprimento dos dois IQS é de 3%.

A redução máxima de preços por incumprimento de cada um dos IQS (1,5%), aplica-se para valores realizados de cada IQS com desvios negativos face ao objetivo de

¹⁵ Assim, por exemplo, se (i) o preço médio do cabaz de serviços no ano seguinte ao incumprimento dos IQS fosse de 0,90 euros, (ii) houvesse lugar à aplicação da dedução máxima de 3% e (iii) fosse determinado que a dedução seria aplicada no ano seguinte ao incumprimento, nesse ano o PSU deveria reduzir os preços que estavam em vigor de modo a que o preço médio anual nesse ano passasse a ser de 0,87 euros [0,87 euros = 0,90 euros * (1 - 3%)].

desempenho iguais ou superiores a 1,1 p.p. Quando o valor realizado é inferior ao objetivo de desempenho em 0,1 p.p., aplica-se a redução de 0,5%. Para desvios superiores a 0,1 p.p. e inferiores a 1,1 p.p., aplica-se uma dedução proporcional entre 0,5% e 1,5%, crescente com aquele desvio.

A ANACOM determinará, quando se constate o incumprimento, o valor da compensação, o momento a partir do qual se aplica a redução de preços e a duração de aplicação da mesma, nos termos do previsto (nos parágrafos anteriores) para os restantes IQS.

2.2.6 Divulgação aos utilizadores

Tal como estabelecido no n.º 2 do artigo 11.º da Lei Postal, o PSU deve publicitar de forma adequada e fornecer regularmente aos utilizadores informações precisas e atualizadas sobre as características do SU oferecido, designadamente sobre as condições gerais de acesso e utilização do serviço, preços, níveis de qualidade de serviço e reclamações.

Neste enquadramento, releva-se que as informações a prestar pelo(s) PSU aos utilizadores, nomeadamente no que se refere a matérias relacionadas com os níveis de qualidade de serviços, se encontram especificadas em decisão autónoma desta Autoridade.

2.2.7 Comunicação à ANACOM

O(s) PSU devem remeter à ANACOM informações que permitam assegurar, por esta Autoridade, um acompanhamento adequado da qualidade do serviço prestado, nomeadamente no que se refere aos valores atingidos para cada IQS, com desagregação adequada, tal como se detalha em maior pormenor no Anexo à presente decisão. O(s) PSU deve(m) identificar, se aplicável, a informação considerada confidencial, acompanhada da respetiva fundamentação, em conformidade com o disposto no n.º 2 do artigo 45.º da Lei Postal e a deliberação do Conselho de Administração da ANACOM de 02.02.2012 sobre a confidencialidade da informação facultada pelas empresas prestadoras de serviços postais ao regulador.

Em particular, e atendendo a que a medição dos IQS deve ser efetuada por entidade(s) independente(s) do(s) PSU, deve ser assegurado o envio à ANACOM, pela(s) referida(s) entidade(s) independente(s), dos resultados da medição dos níveis de qualidade do serviço, em simultâneo ao envio dessa mesma informação ao(s) PSU, devendo também

prever-se que a ANACOM, sempre que o entender, possa solicitar diretamente àquela(s) entidade(s) as informações tidas por necessárias para acompanhar a medição e aferir os níveis de desempenho do(s) PSU.

Nota-se adicionalmente que a ANACOM poderá realizar estudos próprios sobre os níveis de qualidade de serviço realizados pelo(s) PSU, que podem abranger um ou vários IQS, e, relativamente a cada um, todo o campo de estudo ou partes do mesmo e todo o ano civil ou partes do mesmo. Para o efeito, o(s) PSU deve(m) fornecer diligentemente a informação estatística necessária à boa execução de tais estudos, quando solicitada pela ANACOM.

2.2.8 Entrada em vigor e vigência

Numa perspetiva de continuidade das condições de prestação de serviço, os PQS e IQS que agora se definem, bem como as obrigações relacionadas, nomeadamente no que se refere à aplicação do mecanismo de compensação e à prestação de informação aos utilizadores e à ANACOM, devem vigorar logo que se inicie a prestação do SU pela(s) entidade(s) que seja(m) designada(s) para esse efeito após o final da atual concessão.

Paralelamente, e com vista a garantir estabilidade quanto à qualidade do serviço prestado no âmbito do SU e a fomentar a confiança dos utilizadores nos serviços, entende-se ser adequado que estes PQS, IQS e obrigações relacionadas vigorem durante todo o período de vigência do(s) contrato(s) que vier(em) a ser celebrado(s) entre o Estado português e o(s) PSU que vier(em) a ser designado(s).

Sem prejuízo, a ANACOM, no quadro das suas atribuições e competências, poderá rever os PQS, IQS e obrigações relacionadas que agora se definem, em casos justificados.

3 Decisão

Tendo em conta o anteriormente exposto, e no exercício das atribuições e poderes conferidos à ANACOM pelas alíneas h) e i) do n.º 1 do artigo 8.º e pelas alíneas a) e f) do n.º 1 do artigo 9.º, todos dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, na prossecução e observância dos objetivos e princípios estabelecidos nas alíneas b) e c) do n.º 1 e nas alíneas a) e b) do n.º 2 do artigo 2.º da Lei Postal, atento o disposto no n.º 1 do artigo 13.º e ao abrigo do n.º 1 do artigo 45.º, ambos da mesma lei, o Conselho de Administração da ANACOM, no exercício das competências que lhe são conferidas pela alínea b) do n.º 1 do artigo 26.º dos Estatutos da ANACOM, delibera:

1. Aprovar os parâmetros de qualidade de serviço, os respetivos indicadores de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço universal, em Anexo, que devem ser observados durante o período de vigência do(s) contrato(s) que vier(em) a ser celebrado(s) pelo Estado português para a prestação dos serviços que integram o SU após o termo do contrato de concessão atualmente em vigor.

ANEXO

Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal

Artigo 1.º

Objeto e âmbito

O presente documento fixa os parâmetros de qualidade de serviço (PQS), os respetivos indicadores de qualidade de serviço (IQS) e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, que a(s) entidade(s) designada(s) para a prestação do serviço postal universal (doravante designada(s) por PSU) está(ão) obrigada(s) a cumprir.

Artigo 2.º

Definições

Para efeitos do presente documento, aplicam-se as definições constantes da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, na redação que esteja em vigor, e do(s) contrato(s) de concessão que venha(m) a ser celebrado(s) entre o Estado português e o(s) PSU para a prestação do serviço postal universal.

Artigo 3.º

PQS relativos a demoras de encaminhamento de envios postais e a tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais

Os PQS relativos a demoras de encaminhamento de envios postais e a tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais, respetivos IQS, objetivos de desempenho e métodos de medição, são os constantes do APÊNDICE 1.

Artigo 4.º

Medição

- 1 - A medição dos PQS e respetivos IQS é efetuada através de entidade(s) externa(s) independente(s) do(s) PSU.
- 2 - A ANACOM, no âmbito das suas atribuições de fiscalização da prestação do serviço postal universal e de garantia do cumprimento das obrigações de serviço universal, pode intervir na definição das especificações técnicas e do(s) caderno de encargos para a seleção da(s) entidade(s) externa(s) independente(s) do(s) PSU a que alude o n.º 1, nos termos previstos nos números 3 a 7.
- 3 - No prazo de cinco dias úteis contado a partir da data da sua ocorrência, ou, quando se tratem de factos ocorridos antes da celebração do contrato de concessão, nos cinco dias úteis subsequentes à celebração desse contrato, o(s) PSU deve(m) remeter à ANACOM informação sobre os seguintes factos relativos à contratação de entidade externa independente para a medição dos PQS e respetivos IQS:
 - a) lançamento do procedimento, que deve ser acompanhado das peças do procedimento utilizado;
 - b) decisão de adjudicação;
 - c) contrato de prestação de serviços celebrado com a entidade adjudicatária, remetendo cópia do contrato assinado;
 - d) alterações ao contrato em vigor.
- 4 - O(s) PSU deve(m) informar a ANACOM, quando aplicável e com a maior brevidade possível, da ocorrência de outros factos relevantes no âmbito da contratualização e execução dos serviços a que alude o n.º 3, nomeadamente em caso de resolução, por qualquer das partes, do contrato de prestação de serviços e datas de efeitos da mesma.
- 5 - Nas situações previstas nos números 3 e 4, a ANACOM pode determinar alterações às especificações e ao caderno de encargos do procedimento de seleção, ou ao

contrato de prestação de serviços quando este já se encontre celebrado, caso as condições fixadas ponham em causa a adequada medição da qualidade de serviço.

- 6 - Sempre que, durante a vigência do contrato de concessão, o(s) PSU pretenda(m) proceder ao lançamento de um novo procedimento para a contratação de entidade externa independente para a medição dos PQS e respetivos IQS, deve(m) informar a ANACOM com 30 dias úteis de antecedência relativamente à data de lançamento do procedimento, remetendo, com essa comunicação, as peças processuais relevantes.
- 7 - Na situação prevista no número anterior, a ANACOM pode determinar alterações às especificações e ao caderno de encargos do procedimento de seleção, caso as condições fixadas ponham em causa a adequada medição da qualidade de serviço.
- 8 - O período de referência para efeitos de cumprimento dos IQS corresponde ao ano civil.

Artigo 5.º

Deduções para efeitos de cálculo dos IQS

- 1 - No caso da ocorrência de situações de força maior ou de fenómenos cujo desencadeamento e evolução sejam manifestamente externos à capacidade de controlo do(s) PSU, e que tenham impacto no desempenho de qualidade de serviço, o(s) PSU poderá(ão) solicitar à ANACOM, para efeitos de cálculo dos IQS, a dedução dos registos relativos aos períodos de tempo e fluxos geográficos atingidos.
- 2 - Consideram-se situações de força maior ou de fenómenos a que alude o número anterior, os factos de terceiros ou naturais, imprevisíveis ou inevitáveis, cujo desencadeamento, evolução e efeitos se produzam independentemente da vontade e da capacidade de controlo do(s) PSU, tais como atos de guerra ou subversão, epidemias, ciclones, tremores de terra, fogo, raio, inundações, greves gerais e quaisquer outros eventos da mesma natureza que prejudiquem as normais condições de aceitação, tratamento, transporte e distribuição dos envios postais.
- 3 - A ocorrência de perturbações laborais internas do(s) PSU não são consideradas situações de força maior ou fenómenos a que aludem os números 1 - e 2 - .

- 4 - O(s) pedido(s) de ativação da dedução referido no número 1 - deverá(ão) ser apresentado(s) pelo(s) PSU, por escrito à ANACOM, de forma fundamentada e acompanhado(s) de toda a informação relevante para a sua análise, no prazo máximo de 60 dias úteis contados a partir da data da ocorrência dos referidos fenómenos ou ocorrências.
- 5 - Compete à ANACOM decidir sobre a qualificação da ocorrência como uma situação de força maior ou de fenómenos a que alude o número 1, bem como sobre a dedução que a mesma determina nos registos relativos aos períodos de tempo e fluxos geográficos atingidos.
- 6 - A decisão referida no número anterior deve ser notificada ao(s) PSU no prazo máximo de 45 dias úteis a contar da data da receção do pedido por este realizado.
- 7 - Independentemente da apresentação de pedido de dedução, o(s) PSU obriga(m)-se a tentar encontrar as melhores alternativas durante o período de ocorrência das situações a que aludem os números 1 - e 2 - .

Artigo 6.º

Realização de estudos pela ANACOM

- 1 - A ANACOM pode realizar estudos próprios sobre os níveis de qualidade de serviço realizados pelo(s) PSU, que podem abranger um ou vários IQS, e, relativamente a cada um, todo o campo de estudo ou partes do mesmo e todo o ano civil ou partes do mesmo.
- 2 - Caso se verifiquem divergências entre os valores relativos aos níveis de qualidade de serviço apurados pela ANACOM e os que resultam da medição realizada nos termos do Artigo 4.º, haverá lugar a clarificação das divergências obtidas, visando identificar o motivo das mesmas.
- 3 - Para efeitos dos números 1 e 2, o(s) PSU e a(s) entidade(s) escolhida(s) nos termos do artigo 4.º fornecem à ANACOM a informação estatística necessária.

Artigo 7.º

Informações à ANACOM

- 1 - O(s) PSU remete(m) à ANACOM, até ao último dia útil do segundo mês seguinte ao final de cada trimestre do ano civil, um relatório com informação sobre os níveis de qualidade registados nesse trimestre, em cada um dos meses desse trimestre e em termos acumulados no ano, para cada um dos IQS fixados no APÊNDICE 1, salvo nos casos dos valores referentes ao último trimestre do ano, em que se aplica o disposto no número seguinte.
- 2 - O relatório com informação sobre os níveis anuais de qualidade registados no ano, bem como o relatório com informação sobre os níveis de qualidade registados no último trimestre do ano, é remetido pelo(s) PSU à ANACOM até ao dia 31 de março do ano seguinte.
- 3 - O(s) PSU remete(m) também à ANACOM, juntamente com a informação referida nos números 1 - e 2 - , informação sobre os níveis de qualidade obtidos, desagregados por Continente, Açores, Madeira e CAM (inclui os fluxos com origem ou destino nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira), para todos os IQS constantes do APÊNDICE 1.
- 4 - Nos casos em que a ANACOM tenha autorizado a dedução de registos ao abrigo do artigo 5.º, o(s) PSU deve(m) remeter à ANACOM os valores anuais dos níveis de qualidade de serviço a que aludem os números 2 e 3 do presente artigo, obtidos com e sem a referida dedução.
- 5 - O(s) PSU envia(m) ainda à ANACOM, juntamente com a informação referida no n.º 2 - :
 - a) a informação adicional sobre cada IQS constante da tabela seguinte:

Indicadores de qualidade de serviço	Informação adicional a remeter pelo(s) PSU à ANACOM
IQS1	Informação referida no ponto 9 da norma EN 14508:2016
IQS2	
IQS3	Informação referida no ponto 7.4 da norma EN 13850:2012
IQS4	
IQS5	
IQS6	
IQS7	
IQS8	Informação referida no ponto 7 da norma EN 14534:2016
IQS9	
IQS10	
IQS11	
IQS12	
IQS13	Informação sobre o valor do IQS, sobre a percentagem cumulativa de envios distribuídos no prazo de até D+1 a até D+10 e o número total de encomendas normais considerado
IQS14	
IQS15	Informação sobre o valor do IQS, sobre a percentagem cumulativa de envios distribuídos no prazo de até D+1 a até D+10 e o número total de envios na modalidade correio registado considerado
IQS16	
IQS17	
IQS18	
IQS19	Informação referida no ponto 7 da norma EN 14534:2016
IQS20	
IQS21	Informação sobre: i) o tamanho da amostra; ii) o nível de precisão dos resultados (e.g. nível de confiança e margem de erro) e iii) descrição da fórmula de cálculo
IQS22	

- b) cópia, em formato eletrónico, das bases de dados de suporte ao cálculo dos valores de cada IQS. Nos casos em que a ANACOM tenha autorizado a dedução de registos ao abrigo do artigo 5.º, o(s) PSU deve(m) remeter também cópia, em formato eletrónico, das bases de dados de suporte ao cálculo dos valores de cada IQS sem a dedução dos referidos registos.
- c) Informação relativa aos intervalos de confiança a 95% associados aos objetivos de desempenho fixados para os IQS apurados com base em amostras, bem como todos os elementos utilizados para o apuramento dos referidos intervalos de confiança.
- 6 - A informação disponibilizada aos utilizadores relativa à qualidade do serviço prestado pelo(s) PSU, nos termos da decisão específica da ANACOM sobre essa matéria, deve acompanhar a informação remetida pelo(s) PSU ao abrigo do n.º 2 - do presente artigo.

- 7 - O(s) PSU fica(m) obrigado(s) a garantir que o contrato celebrado com a entidade externa independente responsável pela medição dos níveis de qualidade assegura que:
- a) os resultados da medição dos níveis de qualidade do serviço são remetidos em simultâneo ao(s) PSU e à ANACOM;
 - b) a entidade contratada para a medição dos níveis de qualidade de serviço faculta à ANACOM todas as informações que por esta Autoridade lhe sejam solicitadas para acompanhar a medição e aferir dos níveis de desempenho do PSU à luz dos objetivos definidos;
- 8 - A(s) entidade(s) externa(s) independente(s) que procede(m) à medição dos níveis de qualidade do serviço reporta(m) trimestralmente à ANACOM os resultados da medição dos níveis de qualidade do serviço, em simultâneo com o envio dessa mesma informação ao(s) PSU.
- 9 - A informação recolhida no âmbito dos números 1 a 6 deste artigo, com exceção da recolhida no âmbito da alínea b) do número 5 e da parte final da alínea c), no que respeita aos elementos utilizados para o apuramento dos intervalos de confiança, do mesmo número 5, pode ser divulgada pela ANACOM, ao abrigo do disposto no artigo 53.º, n.º 1 da Lei Postal.
- 10 - O(s) PSU deve(m) identificar, se aplicável, a informação considerada confidencial, acompanhada da respetiva fundamentação, em conformidade com o disposto no n.º 2 do artigo 45.º da Lei Postal e a deliberação do Conselho de Administração da ANACOM de 02.02.2012 sobre a confidencialidade da informação facultada pelas empresas prestadoras de serviços postais ao regulador.

Artigo 8.º

Mecanismo de compensação

- 1 - O incumprimento dos objetivos de desempenho relativos aos IQS definidos no APÊNDICE 1 dá lugar à aplicação do mecanismo de compensação constante do APÊNDICE 2.

- 2 - O mecanismo de compensação a que alude o número 1 - pode ser aplicado a partir do ano seguinte ao do incumprimento, inclusive, e produz efeitos no prazo máximo de 12 meses a partir do momento em que se inicia a sua aplicação.
- 3 - As situações de incumprimento resultantes da aplicação do número 1 - são declaradas pela ANACOM, ouvido(s) o(s) PSU.
- 4 - A aplicação do mecanismo de compensação referido neste artigo, não prejudica a aplicação de outros mecanismos sancionatórios previstos no quadro legal aplicável.

Artigo 8.º

Vigência

- 1 - Os PQS, IQS e respetivos objetivos de desempenho, fixados na presente decisão, aplicam-se durante todo o período de vigência do(s) contrato(s) que vier(em) a ser celebrado(s) entre o Estado português e o(s) prestador(es) que venha(m) a ser designado(s) para assegurar o serviço postal universal após o termo do atual contrato de concessão.
- 2 - O mecanismo de compensação estabelecido no artigo 8.º pode ser aplicado a partir do segundo ano de vigência do(s) contrato(s) referidos no número anterior, uma vez avaliados os níveis de qualidade referentes ao primeiro ano de vigência do(s) mesmo(s).

APÊNDICE 1 – Parâmetros de qualidade de serviço (PQS) relativos a demoras de encaminhamento de envios postais e a tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais, respetivos indicadores de qualidade de serviço (IQS) e objetivos de desempenho

1. DESCRIÇÃO DOS PQS E IQS E METODOLOGIAS DE CÁLCULO

Estabelecem-se de seguida as definições e métodos de cálculo dos PQS e IQS que devem ser considerados no âmbito da aferição da qualidade do(s) serviço(s) do SU prestado(s) pelo(s) PSU.

PQS – Demora de encaminhamento de envios postais

IQS1	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência não prioritária (D+3¹⁶)
-------------	--

1. Definido como a percentagem média de correspondências permutadas entre qualquer ponto do território nacional, enviadas na modalidade não prioritária, que atingem o seu destino até 3 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das correspondências não prioritárias enviadas.
2. Para o seu cálculo consideram-se os envios remetidos no ano civil de referência.
3. Para o seu cálculo não se consideram os envios de correio em quantidade.
4. Metodologia de cálculo: norma EN 14508:2016, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta de envios unitários de correio não prioritário. Os envios extraviados incluem-se no cálculo do valor do IQS. A amostra deve ter uma

¹⁶ «D+X» identifica a demora no encaminhamento do envio postal, sendo «D» a data de aceitação do envio na rede postal e «X» o número de dias úteis, após receção do envio, no qual é efetuada a entrega ao destinatário.

dimensão mínima de 4950 envios válidos. A medição do IQS deve ainda ter em consideração o constante do APÊNDICE 3.

IQS2 Demora de encaminhamento dos envios de correspondência não prioritária (D+5)

1. Definido como a percentagem média de correspondências permutadas entre qualquer ponto do território nacional, enviadas na modalidade não prioritária, que atingem o seu destino até 5 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das correspondências não prioritárias enviadas.
2. Para o seu cálculo consideram-se os envios remetidos no ano civil de referência.
3. Para o seu cálculo não se consideram os envios de correio em quantidade.
4. Metodologia de cálculo: norma EN 14508:2016, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta de envios unitários de correio não prioritário. Os envios extraviados incluem-se no cálculo do valor do IQS. A amostra deve ter uma dimensão mínima de 4950 envios válidos. A medição do IQS deve ainda ter em consideração o constante do APÊNDICE 3.

IQS3 Demora de encaminhamento dos envios de correspondência prioritária – Continente (D+1)

1. Definido como a percentagem média de correspondências permutadas entre qualquer ponto do Continente, enviadas na modalidade prioritária, que atingem o seu destino até 1 dia útil após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das correspondências prioritárias enviadas.
2. Para o seu cálculo consideram-se os envios remetidos no ano civil de referência.
3. Para o seu cálculo não se consideram os envios de correio em quantidade.
4. Metodologia de cálculo: norma EN 13850:2012, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta de envios unitários de correio prioritário. Os envios extraviados incluem-se no cálculo do valor do IQS. A amostra deve ter uma dimensão

mínima de 4950 envios válidos. A medição do IQS deve ainda ter em consideração o constante do APÊNDICE 3.

IQS4 Demora de encaminhamento dos envios de correspondência prioritária – Continente (D+3)

1. Definido como a percentagem média de correspondências permutadas entre qualquer ponto do Continente, enviadas na modalidade prioritária, que atingem o seu destino até 3 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das correspondências prioritárias enviadas.
2. Para o seu cálculo consideram-se os envios remetidos no ano civil de referência.
3. Para o seu cálculo não se consideram os envios de correio em quantidade.
4. Metodologia de cálculo: norma EN 13850:2012, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta de envios unitários de correio prioritário. Os envios extraviados incluem-se no cálculo do valor do IQS. A amostra deve ter uma dimensão mínima de 4950 envios válidos. A medição do IQS deve ainda ter em consideração o constante do APÊNDICE 3.

IQS5 Demora de encaminhamento dos envios de correspondência prioritária – CAM (D+2)

1. Definido como a percentagem média de correspondências permutadas entre qualquer ponto do Continente e das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira (e vice-versa), ou entre as Regiões Autónomas ou dentro de cada uma delas, designados por fluxos CAM, enviadas na modalidade prioritária, que atingem o seu destino até 2 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das correspondências prioritárias enviadas.
2. Para o seu cálculo consideram-se os envios remetidos no ano civil de referência.
3. Para o seu cálculo não se consideram os envios de correio em quantidade.
4. Metodologia de cálculo: norma EN 13850:2012, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta de envios unitários de correio prioritário. Os envios

extraviados incluem-se no cálculo do valor do IQS. A amostra deve ter uma dimensão mínima de 4950 envios válidos. A medição do IQS deve ainda ter em consideração o constante do APÊNDICE 3.

IQS6 Demora de encaminhamento dos envios de correspondência prioritária – CAM (D+4)

1. Definido como a percentagem média de correspondências permutadas entre qualquer ponto do Continente e das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira (e vice-versa), ou entre as Regiões Autónomas ou dentro de cada uma delas, designados por fluxos CAM, enviadas na modalidade prioritária, que atingem o seu destino até 4 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das correspondências prioritárias enviadas.
2. Para o seu cálculo consideram-se os envios remetidos no ano civil de referência.
3. Para o seu cálculo não se consideram os envios de correio em quantidade.
4. Metodologia de cálculo: norma EN 13850:2012, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta de envios unitários de correio prioritário. Os envios extraviados incluem-se no cálculo do valor do IQS. A amostra deve ter uma dimensão mínima de 4950 envios válidos. A medição do IQS deve ainda ter em consideração o constante do APÊNDICE 3.

IQS7 Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal – Continente (D+1)

1. Definido como a percentagem média de objetos representativos da categoria de envios de jornais e publicações periódicas, com periodicidade igual ou inferior à semanal, permutados entre qualquer ponto do Continente, que atingem o seu destino até 1 dia útil após terem sido depositados num ponto de receção de correio, tomando como base o total dos objetos representativos da categoria de envios de jornais e publicações periódicas enviados.
2. Para o seu cálculo consideram-se os envios remetidos no ano civil de referência.

3. Metodologia de cálculo: para o cálculo do IQS deve ser tida em consideração a norma EN 14534:2016, retificada pela EN 14534:2016/AC:2017, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta para envios de correio em quantidade. A amostra deve ter uma dimensão mínima de 4950 envios válidos. A medição do IQS deve ainda ter em consideração o constante do APÊNDICE 3.

IQS8 Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal – Continente (D+3)

1. Definido como a percentagem média de objetos representativos da categoria de envios de jornais e publicações periódicas, com periodicidade igual ou inferior à semanal, permutados entre qualquer ponto do Continente, que atingem o seu destino até 3 dias úteis após terem sido depositados num ponto de receção de correio, tomando como base o total dos objetos representativos da categoria de envios de jornais e publicações periódicas enviados.
2. Para o seu cálculo consideram-se os envios remetidos no ano civil de referência.
3. Metodologia de cálculo: para o cálculo do IQS deve ser tida em consideração a norma EN 14534:2016, retificada pela EN 14534:2016/AC:2017, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta para envios de correio em quantidade. A amostra deve ter uma dimensão mínima de 4950 envios válidos. A medição do IQS deve ainda ter em consideração o constante do APÊNDICE 3.

IQS9 Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal – CAM (D+2)

1. Definido como a percentagem média de objetos representativos da categoria de envios de jornais e publicações periódicas, com periodicidade igual ou inferior à semanal, permutados entre qualquer ponto do Continente e das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira (e vice-versa), ou entre as Regiões Autónomas ou dentro de cada uma delas, designados por fluxos CAM, que atingem o seu destino até 2 dias úteis após terem sido depositados num ponto de receção de correio, tomando como base o total dos objetos representativos da categoria de envios de jornais e publicações periódicas enviados.

2. Para o seu cálculo consideram-se os envios remetidos no ano civil de referência.
3. Metodologia de cálculo: para o cálculo do IQS deve ser tida em consideração a norma EN 14534:2016, retificada pela EN 14534:2016/AC:2017, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta para envios de correio em quantidade. A amostra deve ter uma dimensão mínima de 4950 envios válidos. A medição do IQS deve ainda ter em consideração o constante do APÊNDICE 3.

IQS10

Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal – CAM (D+4)

1. Definido como a percentagem média de objetos representativos da categoria de envios de jornais e publicações periódicas, com periodicidade igual ou inferior à semanal, permutados entre qualquer ponto do Continente e das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira (e vice-versa), ou entre as Regiões Autónomas ou dentro de cada uma delas, designados por fluxos CAM, que atingem o seu destino até 4 dias úteis após terem sido depositados num ponto de receção de correio, tomando como base o total dos objetos representativos da categoria de envios de jornais e publicações periódicas enviados
2. Para o seu cálculo consideram-se os envios remetidos no ano civil de referência.
3. Metodologia de cálculo: para o cálculo do IQS deve ser tida em consideração a norma EN 14534:2016, retificada pela EN 14534:2016/AC:2017, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta para envios de correio em quantidade. A amostra deve ter uma dimensão mínima de 4950 envios válidos. A medição do IQS deve ainda ter em consideração o constante do APÊNDICE 3.

IQS11

Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal (D+3)

1. Definido como a percentagem média de objetos representativos da categoria de envios de jornais e publicações periódicas, com periodicidade superior à semanal, permutados entre qualquer ponto do território nacional, que atingem o seu destino até 3 dias úteis após terem sido depositados num ponto de receção de correio,

tomando como base o total dos objetos representativos da categoria de envios de jornais e publicações periódicas enviados.

2. Para o seu cálculo consideram-se envios remetidos no ano civil de referência.
3. Metodologia de cálculo: para o cálculo do IQS deve ser tida em consideração a norma EN 14534:2016, retificada pela EN 14534:2016/AC:2017, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta para envios de correio em quantidade. A amostra deve ter uma dimensão mínima de 4950 envios válidos. A medição do IQS deve ainda ter em consideração o constante do APÊNDICE 3.

IQS12 Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal (D+5)

1. Definido como a percentagem média de objetos representativos da categoria de envios de jornais e publicações periódicas, com periodicidade superior à semanal, permutados entre qualquer ponto do território nacional, que atingem o seu destino até 5 dias úteis após terem sido depositados num ponto de receção de correio, tomando como base o total dos objetos representativos da categoria de envios de jornais e publicações periódicas enviados.
2. Para o seu cálculo consideram-se envios remetidos no ano civil de referência.
3. Metodologia de cálculo: para o cálculo do IQS deve ser tida em consideração a norma EN 14534:2016, retificada pela EN 14534:2016/AC:2017, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta para envios de correio em quantidade. A amostra deve ter uma dimensão mínima de 4950 envios válidos. A medição do IQS deve ainda ter em consideração o constante do APÊNDICE 3.

IQS13 Demora de encaminhamento de encomendas (D+3)

1. Definido como a percentagem média de encomendas postais permutadas entre qualquer ponto do território nacional, que atingem o ponto de entrega ao destinatário até 3 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das encomendas postais enviadas.

2. Para o seu cálculo consideram-se os envios remetidos no ano civil de referência.
3. Para o seu cálculo não se consideram os envios de encomendas em quantidade.
4. Metodologia de cálculo: o cálculo do IQS é efetuado utilizando a informação de *track & trace* (ou equivalente) da totalidade dos envios reais de encomendas postais, a qual deve ter registo da data e hora dos seguintes eventos: depósito/aceitação; data em que fica disponível no ponto de entrega ao destinatário (domicílio do destinatário ou outro ponto de entrega acordado em conformidade com os termos das condições de prestação do serviço). A demora de encaminhamento de cada envio corresponde ao tempo que decorre desde a sua aceitação até à data a partir da qual fica disponível no ponto de entrega ao destinatário.

IQS14 Demora de encaminhamento de encomendas (D+5)

1. Definido como a percentagem média de encomendas postais permutadas entre qualquer ponto do território nacional, que atingem o ponto de entrega ao destinatário até 5 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das encomendas postais enviadas.
2. Para o seu cálculo consideram-se os envios remetidos no ano civil de referência.
3. Para o seu cálculo não se consideram os envios de encomendas em quantidade.
4. Metodologia de cálculo: o cálculo do IQS é efetuado utilizando a informação de *track & trace* (ou equivalente) da totalidade dos envios reais de encomendas postais, a qual deve ter registo da data e hora dos seguintes eventos: depósito/aceitação; data em que fica disponível no ponto de entrega ao destinatário (domicílio do destinatário ou outro ponto de entrega acordado em conformidade com os termos das condições de prestação do serviço). A demora de encaminhamento de cada envio corresponde ao tempo que decorre desde a sua aceitação até à data a partir da qual fica disponível no ponto de entrega ao destinatário.

IQS15 Demora de encaminhamento de envios de correspondência registrada – Continente (D+1)

1. Definido como a percentagem média de correspondências registradas permutadas entre qualquer ponto do Continente, que atingem o seu destino (entrega na morada do destinatário ou, em caso de impossibilidade de entrega, data de primeira tentativa de entrega na morada do destinatário, com passagem de aviso de entrega) até 1 dia útil após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das correspondências registradas enviadas.
2. Para o seu cálculo consideram-se os envios remetidos no ano civil de referência.
3. Para o seu cálculo não se consideram os envios em quantidade.
4. Metodologia de cálculo: o cálculo do IQS é efetuado utilizando a informação de *track & trace* (ou equivalente) da totalidade dos envios reais de correspondências registradas, a qual deve ter registo da data e hora dos seguintes eventos: depósito/aceitação; data em que atinge o seu destino (entrega na morada do destinatário ou, em caso de impossibilidade de entrega, data de primeira tentativa de entrega na morada do destinatário, com passagem de aviso de entrega). A demora de encaminhamento de cada envio corresponde ao tempo que decorre desde a sua aceitação até à data em que é entregue na morada do destinatário ou, em caso de impossibilidade de entrega, data de primeira tentativa de entrega na morada do destinatário, com passagem de aviso de entrega.

IQS16 Demora de encaminhamento de envios de correspondência registrada – Continente (D+3)

1. Definido como a percentagem média de correspondências registradas permutadas entre qualquer ponto do Continente, que atingem o seu destino (entrega na morada do destinatário ou, em caso de impossibilidade de entrega, data de primeira tentativa de entrega na morada do destinatário, com passagem de aviso de entrega) até 3 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das correspondências registradas enviadas.
2. Para o seu cálculo consideram-se os envios remetidos no ano civil de referência.

3. Para o seu cálculo não se consideram os envios em quantidade.
4. Metodologia de cálculo: o cálculo do IQS é efetuado utilizando a informação de *track & trace* (ou equivalente) da totalidade dos envios reais de correspondências registadas, a qual deve ter registo da data e hora dos seguintes eventos: depósito/aceitação; data em que atinge o seu destino (entrega na morada do destinatário ou, em caso de impossibilidade de entrega, data de primeira tentativa de entrega na morada do destinatário, com passagem de aviso de entrega). A demora de encaminhamento de cada envio corresponde ao tempo que decorre desde a sua aceitação até à data em que é entregue na morada do destinatário ou, em caso de impossibilidade de entrega, data de primeira tentativa de entrega na morada do destinatário, com passagem de aviso de entrega.

IQS17

Demora de encaminhamento de envios de correspondência registada – CAM (D+2)

1. Definido como a percentagem média de correspondências registadas permutadas entre qualquer ponto do Continente e das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira (e vice-versa), ou entre as Regiões Autónomas ou dentro de cada uma delas, designados por fluxos CAM, que atingem o seu destino (entrega na morada do destinatário ou, em caso de impossibilidade de entrega, data de primeira tentativa de entrega na morada do destinatário, com passagem de aviso de entrega) até 2 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das correspondências registadas enviadas.
2. Para o seu cálculo consideram-se os envios remetidos no ano civil de referência.
3. Para o seu cálculo não se consideram os envios de correio em quantidade.
4. Metodologia de cálculo: o cálculo do IQS é efetuado utilizando a informação de *track & trace* (ou equivalente) da totalidade dos envios reais de correspondências registadas, a qual deve ter registo da data e hora dos seguintes eventos: depósito/aceitação; data em que atinge o seu destino (entrega na morada do destinatário ou, em caso de impossibilidade de entrega, data de primeira tentativa de entrega na morada do destinatário, com passagem de aviso de entrega). A demora de encaminhamento de cada envio corresponde ao tempo que decorre desde a sua

aceitação até à data em que é entregue na morada do destinatário ou, em caso de impossibilidade de entrega, data de primeira tentativa de entrega na morada do destinatário, com passagem de aviso de entrega.

IQS18 Demora de encaminhamento de envios de correspondência registada – CAM (D+4)

1. Definido como a percentagem média de correspondências registadas permutadas entre qualquer ponto do Continente e das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira (e vice-versa), ou entre as Regiões Autónomas ou dentro de cada uma delas, designados por fluxos CAM, que atingem o seu destino (entrega na morada do destinatário ou, em caso de impossibilidade de entrega, data de primeira tentativa de entrega na morada do destinatário, com passagem de aviso de entrega) até 4 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das correspondências registadas enviadas.
2. Para o seu cálculo consideram-se os envios remetidos no ano civil de referência.
3. Para o seu cálculo não se consideram os envios de correio em quantidade.
4. Metodologia de cálculo: o cálculo do IQS é efetuado utilizando a informação de *track & trace* (ou equivalente) da totalidade dos envios reais de correspondências registadas enviadas, a qual deve ter registo da data e hora dos seguintes eventos: depósito/aceitação; data em que atinge o seu destino (entrega na morada do destinatário ou, em caso de impossibilidade de entrega, data de primeira tentativa de entrega na morada do destinatário, com passagem de aviso de entrega). A demora de encaminhamento de cada envio corresponde ao tempo que decorre desde a sua aceitação até à data em que é entregue na morada do destinatário ou, em caso de impossibilidade de entrega, data de primeira tentativa de entrega na morada do destinatário, com passagem de aviso de entrega.

IQS19 Demora de encaminhamento dos envios de correspondência não prioritária em quantidade (D+3)

1. Definido como a percentagem média de envios de correspondência não prioritária em quantidade (sujeitos a preços especiais ao abrigo do artigo 14.º-A da Lei Postal),

permutados entre qualquer ponto do território nacional, que atingem o seu destino até 3 dias úteis após terem sido depositados num ponto de receção de correio, tomando como base o total das correspondências não prioritárias em quantidade (sujeitas a preços especiais ao abrigo do artigo 14.º-A da Lei Postal) enviadas.

2. Para o seu cálculo consideram-se os envios remetidos no ano civil de referência.
3. Metodologia de cálculo: norma EN 14534:2016, retificada pela EN 14534:2016/AC:2017, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta para envios de correio em quantidade. A amostra deve ter uma dimensão mínima de 4950 envios válidos. A medição do IQS deve ainda ter em consideração o constante do APÊNDICE 3.

IQS20

Demora de encaminhamento dos envios de correspondência não prioritária em quantidade (D+5)

1. Definido como a percentagem média de envios de correspondência não prioritária em quantidade (sujeitos a preços especiais ao abrigo do artigo 14.º-A da Lei Postal), permutados entre qualquer ponto do território nacional, que atingem o seu destino até 5 dias úteis após terem sido depositados num ponto de receção de correio, tomando como base o total das correspondências não prioritárias em quantidade (sujeitas a preços especiais ao abrigo do artigo 14.º-A da Lei Postal) enviadas.
2. Para o seu cálculo consideram-se os envios remetidos no ano civil de referência.
3. Metodologia de cálculo: norma EN 14534:2016, retificada pela EN 14534:2016/AC:2017, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta para envios de correio em quantidade. A amostra deve ter uma dimensão mínima de 4950 envios válidos. A medição do IQS deve ainda ter em consideração o constante do APÊNDICE 3.

PQS – Tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais

IQS21 | Tempo em fila de espera (% de eventos < 10 mn)

1. Definido como a percentagem média de operações de atendimento nos diferentes tipos de estabelecimentos postais, cujo tempo de espera dos clientes é inferior a dez minutos. O tempo de espera é medido entre o início de espera em fila e o início do atendimento efetivo, para todo o período de abertura dos estabelecimentos postais.
2. Devem ser medidos os tempos em fila de espera com base numa amostra de observações, efetuadas ao longo do ano, representativa da frequência e distribuição dos atendimentos (procura) nos estabelecimentos postais ao longo do dia e da semana, bem como representativa da distribuição geográfica dos estabelecimentos postais e dos tipos de estabelecimentos postais. A amostra deve ter uma dimensão mínima de 3050 observações válidas. A medição do IQS deve ainda ter em consideração o constante do APÊNDICE 3.

IQS22 | Tempo em fila de espera (% de eventos < 30 mn)

1. Definido como a percentagem média de operações de atendimento nos diferentes tipos de estabelecimentos postais, cujo tempo de espera dos clientes é inferior a 30 minutos. O tempo de espera é medido entre o início de espera em fila e o início do atendimento efetivo, para todo o período de abertura dos estabelecimentos postais.
2. Devem ser medidos os tempos em fila de espera com base numa amostra de observações, efetuadas ao longo do ano, representativa da frequência e distribuição dos atendimentos (procura) nos estabelecimentos postais ao longo do dia e da semana, bem como representativa da distribuição geográfica dos estabelecimentos postais e dos tipos de estabelecimentos postais. A amostra deve ter uma dimensão mínima de 3050 observações válidas. A medição do IQS deve ainda ter em consideração o constante do APÊNDICE 3.

2. OBJETIVOS DE DESEMPENHO

Na tabela seguinte apresentam-se os objetivos de desempenho a assegurar pelo(s) PSU no âmbito da prestação do SU.

PQS – DEMORA DE ENCAMINHAMENTO DE ENVIOS POSTAIS		
Indicadores de qualidade de serviço (IQS)		Objetivo
IQS1	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência não prioritária (D+3)	96,3% até D+3
IQS2	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência não prioritária (D+5)	99,7% até D+5
IQS3	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência prioritária – Continente (D+1)	94,5% até D+1
IQS4	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência prioritária – Continente (D+3)	99,9% até D+3
IQS5	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência prioritária – CAM (D+2)	90,0% até D+2
IQS6	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência prioritária – CAM (D+4)	99,9% até D+4
IQS7	Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal – Continente (D+1)	94,5% até D+1
IQS8	Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal – Continente (D+3)	99,9% até D+3
IQS9	Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal – CAM (D+2)	90,0% até D+2
IQS10	Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal – CAM (D+4)	99,9% até D+4
IQS11	Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal (D+3)	96,3% até D+3
IQS12	Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal (D+5)	99,7% até D+5
IQS13	Demora de encaminhamento de encomendas (D+3)	96,3% até D+3
IQS14	Demora de encaminhamento de encomendas (D+5)	99,7% até D+5
IQS15	Demora de encaminhamento de envios de correspondência registada – Continente (D+1)	94,5% até D+1
IQS16	Demora de encaminhamento de envios de correspondência registada – Continente (D+3)	99,9% até D+3
IQS17	Demora de encaminhamento de envios de correspondência registada – CAM (D+2)	90,0% até D+2
IQS18	Demora de encaminhamento de envios de correspondência registada – CAM (D+4)	99,9% até D+4
IQS19	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência não prioritária em quantidade (D+3)	96,3% até D+3
IQS20	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência não prioritária em quantidade (D+5)	99,7% até D+5
PQS – TEMPO EM FILA DE ESPERA NOS ESTABELECIMENTOS POSTAIS		
Indicadores de qualidade de serviço (IQS)		Objetivo
IQS21	Tempo em fila de espera (% de eventos < 10 mn)	90,0%
IQS22	Tempo em fila de espera (% de eventos < 30 mn)	99,5%

APÊNDICE 2 – Mecanismo de compensação

1. Há incumprimento dos objetivos de desempenho:
 - a) no caso dos IQS apurados com base em amostras (IQS1 a IQS12 e IQS19 a IQS22): quando o valor observado do IQS, arredondado à primeira casa decimal, for menor do que o limite inferior do intervalo de confiança a 95% do objetivo de desempenho fixado para o IQS;
 - b) no caso dos IQS cuja medição é efetuada com base no universo de envios reais (IQS13 a IQS18): quando o valor observado do IQS, arredondado à primeira casa decimal, for menor do que o objetivo de desempenho fixado para o IQS.
2. A compensação a aplicar pelo incumprimento dos objetivos de desempenho dos IQS (com exceção dos IQS referentes aos envios de correspondência não prioritária em quantidade – IQS19 e IQS20) corresponde à aplicação de uma dedução aos preços dos serviços de correspondências, encomendas e jornais e publicações periódicas que integram o SU, prestados pelo PSU em causa, correspondente a uma redução, até 3%, do preço médio anual do cabaz de serviços de correspondências, correio editorial e encomendas que integram o SU, prestados pelo PSU em causa, devendo beneficiar a universalidade dos utilizadores daqueles serviços.
3. A compensação referida pode vigorar durante um período máximo de 12 meses a contar da data de início de implementação da mesma.
4. O cálculo da dedução é efetuado da seguinte forma:
 - a) Dedução associada ao incumprimento de cada IQS:

A dedução associada ao incumprimento de cada IQS é igual a:

 - $IR_n * 1\%$, se $(IQS_n^{Obj} - IQS_n^R) = 0,1$ p.p

- $IR_n * 2\% * (IQS_n^{Obj} - IQS_n^R) + 0,8\%$, se $0,1 \text{ p.p.} < (IQS_n^{Obj} - IQS_n^R) < 1,1 \text{ p.p.}$ ¹⁷
- $IR_n * 3\%$, se $(IQS_n^{Obj} - IQS_n^R) \geq 1,1 \text{ p.p.}$

sendo:

IR_n – a importância relativa do IQS n , com $n = 1, \dots, 18, 20, 21$.

IQS_n^{Obj} – o objetivo de desempenho do IQS n , ou, no caso dos IQS apurados com base em amostras, o limite inferior do intervalo de confiança a 95% do objetivo de desempenho fixado para o IQS.

IQS_n^R – o valor observado do IQS n .

b) Dedução total aplicável:

A dedução total a aplicar é fixada pela ANACOM com base na soma das deduções associadas ao incumprimento de cada IQS de acordo com o definido na alínea a), ponderando também todos os demais elementos que sejam relevantes de modo a assegurar a observância dos princípios da proporcionalidade, adequação, não discriminação e transparência em conformidade com o disposto no artigo 47.º da Lei Postal. A dedução máxima a aplicar é de 3%.

c) As IR associadas a cada IQS são as constantes da tabela seguinte:

¹⁷ Por exemplo, se $(IQS_n^{Obj} - IQS_n^R) = 0,6 \text{ p.p.}$, a dedução associada ao incumprimento de cada IQS é igual a $IR_n * 2\%$.

PQS – DEMORA DE ENCAMINHAMENTO DE ENVIOS POSTAIS		
Indicadores de qualidade de serviço		IR (%)
IQS1	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência não prioritária (D+3)	20,2
IQS2	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência não prioritária (D+5)	6,8
IQS3	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência prioritária – Continente (D+1)	7,5
IQS4	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência prioritária – Continente (D+3)	2,5
IQS5	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência prioritária – CAM (D+2)	3,0
IQS6	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência prioritária – CAM (D+4)	1,0
IQS7	Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal – Continente (D+1)	6,0
IQS8	Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal – Continente (D+3)	2,0
IQS9	Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal – CAM (D+2)	3,0
IQS10	Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal – CAM (D+4)	1,0
IQS11	Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal (D+3)	6,0
IQS12	Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal (D+5)	2,0
IQS13	Demora de encaminhamento de encomendas (D+3)	3,7
IQS14	Demora de encaminhamento de encomendas (D+5)	1,3
IQS15	Demora de encaminhamento de envios de correspondência registada – Continente (D+1)	15,0
IQS16	Demora de encaminhamento de envios de correspondência registada – Continente (D+3)	5,0
IQS17	Demora de encaminhamento de envios de correspondência registada – CAM (D+2)	3,0
IQS18	Demora de encaminhamento de envios de correspondência registada – CAM (D+4)	1,0
PQS – TEMPO EM FILA DE ESPERA NOS ESTABELECIMENTOS POSTAIS		
Indicadores de qualidade de serviço		IR (%)
IQS21	Tempo em fila de espera (% de eventos < 10 mn)	7,5
IQS22	Tempo em fila de espera (% de eventos < 30 mn)	2,5

5. No caso de designação de diferentes PSU para a prestação de diferentes serviços, a IR de cada serviço é recalculada em função dos serviços que sejam prestados pelo PSU em causa, de modo a que o valor total das IR dos serviços prestados por esse PSU seja 100%. Por exemplo, se um PSU for designado (apenas) para a prestação dos serviços de correspondência prioritária, em todo o território, as IR dos respetivos IQS (IQS3 a IQS6) passariam a ser: IQS3 – 53,6%; IQS4 – 17,9%; IQS5 – 21,4%; IQS6 – 7,1% (a soma das IR totalizando 100%).

6. No caso dos IQS referentes aos envios de correspondência não prioritária em quantidade, a compensação a aplicar corresponde à dedução, até 3%, aos preços médios anuais dos envios de correspondência não prioritária em quantidade sujeitos a preços especiais, no serviço nacional.
7. A dedução máxima de preços a aplicar pelo incumprimento de cada um dos dois IQS referentes aos envios de correspondência não prioritária em quantidade é de 1,5%. Esta dedução máxima de preços por incumprimento de cada um dos IQS referentes aos envios de correspondência não prioritária em quantidade, aplica-se a valores observados de cada IQS com desvios negativos face ao objetivo de desempenho (em concreto, face ao limite inferior do intervalo de confiança a 95% do objetivo de desempenho fixado para cada um destes IQS) iguais ou superiores a 1,1 p.p. Quando o desvio negativo for de 0,1 p.p., aplica-se uma dedução de 0,5%. Para desvios superiores a 0,1 p.p. e inferiores a 1,1 p.p., aplica-se uma dedução proporcional entre 0,5% e 1,5%, crescente com aquele desvio.

Ou seja:

- Penalização $IQS_n = 1\% * (IQS_n^{Obj} - IQS_n^R) + 0,4\%$, se $0,1 p.p. \leq (IQS_n^{Obj} - IQS_n^R) \leq 1,1 p.p.$
- Penalização $IQS_n = 1,5\%$, se $(IQS_n^{Obj} - IQS_n^R) > 1,1 p.p.$

com $n = 19, 20$; e

IQS_n^{Obj} – o limite inferior do intervalo de confiança a 95% do objetivo de desempenho fixado para o IQS.

IQS_n^R – o valor observado do IQS n .

8. À aplicação do mecanismo de compensação por incumprimento dos IQS referentes aos envios de correspondência não prioritária em quantidade, aplica-se o previsto no n.º 3.
9. A aplicação do mecanismo de compensação previsto neste Apêndice não prejudica a aplicação das demais disposições previstas na lei e no contrato que vier a ser estabelecido entre o Estado português e o(s) PSU.

APÊNDICE 3 – Procedimentos de medição dos IQS

I. No âmbito da medição dos IQS relativos a demoras de encaminhamento de envios postais¹⁸ devem ser observados os seguintes procedimentos:

1. O envio dos objetos de teste ou de qualquer documentação referente ou relacionada com os objetos de teste, pela entidade que efetua a medição dos valores dos IQS aos painelistas (pessoas ou empresas) que participam no sistema de medição dos valores dos IQS, é efetuada através de um, ou da conjugação de vários, dos seguintes procedimentos, preferencialmente pela seguinte ordem em que são apresentados:
 - a) Entrega dos pacotões¹⁹ em mão aos painelistas nos grandes centros urbanos (entrega pela entidade que efetua a medição) e através de outros prestadores de serviços nas restantes regiões do país.
 - b) Entrega dos pacotões, diretamente pela entidade que efetua a medição ou por entidades que não o(s) PSU, contratadas por aquela entidade para o efeito, em diversos estabelecimentos postais e não sempre no mesmo, efetuando-se também rotação dos estabelecimentos postais utilizados para o efeito (não repetindo o mesmo no espaço de um mês, por exemplo).
 - c) Entregas dos pacotões durante vários dias da semana e não num único dia da semana pré-determinado.
 - d) Envio dos objetos de teste para os painelistas através de correio eletrónico, eliminando desta forma o envio físico através de pacotões.
 - e) O formato e aparência (“embalagens”) dos pacotões enviados aos painelistas deve variar, não tendo todos o mesmo formato e aparência.

¹⁸ Aplicáveis à medição dos IQS referentes aos envios de correspondência não prioritária, envios de correspondência prioritária, envios de correspondência não prioritária em quantidade e jornais e publicações periódicas.

¹⁹ Os “pacotões” são envios remetidos pela entidade que efetua a medição aos painelistas, que contêm, nomeadamente, os objetos de teste a enviar pelos painelistas expedidores aos painelistas recetores.

Podem ser adotados outros procedimentos, que garantam o cumprimento dos mesmos objetivos que se pretendem atingir com estes, desde que previamente aprovados pela ANACOM.

2. A entidade que efetua a medição dos valores dos IQS implementa procedimentos semelhantes aos referidos no ponto 1, com as necessárias adaptações, para a devolução ou envio dos objetos de teste ou de qualquer documentação referente ou relacionada com os objetos de teste, pelos painelistas à entidade que efetua a medição dos valores dos IQS. Neste âmbito, quando o envio seja efetuado através de meios físicos, não pode ser utilizado um único ponto para receção dos envios dos painelistas. Deve também variar o formato dos envios de devolução à entidade que efetua a medição.
3. A aparência dos objetos de teste não pode desviar-se da aparência dos envios de correio real, pelo que:
 - a) Os objetos de teste não possuem quaisquer elementos que permitam a sua identificação como tal, designadamente, não contêm no seu exterior qualquer elemento identificativo da entidade que efetua a medição dos valores dos IQS.
 - b) Uma parte dos objetos de teste são manuscritos, isto é, os campos do endereço e do destinatário do mesmo objeto de teste são manuscritos, aceitando-se como exceção apenas as situações em que comprovadamente o(s) PSU demonstre(m), através de estudos de correio real ou de outra evidência baseada na realidade, que não há envios de correio real manuscritos.
 - c) No endereçamento dos objetos de teste são utilizados, ao longo do ano e em cada momento, diversos tipos de caracteres (fontes de letra) e de espaçamento entre caracteres e linhas, de modo a que o endereçamento dos objetos de teste enviados e recebidos semanalmente por cada painalista não seja uniforme²⁰. A forma de endereçamento do remetente e

²⁰ Em todo o caso, respeitando-se as regras de endereçamento que estejam definidas pelo(s) PSU, que visem a melhoria da leitura de endereços e o tratamento automático dos envios postais, contribuindo para a melhoria da qualidade do serviço prestado pelo(s) PSU e para a eficiência do processo operacional e, assim, da prestação do serviço postal.

do destinatário em cada objeto de teste deve, no entanto, ser a mesma, exceto nos casos em que os envios de correio real remetidos pelo painalista remetente efetivamente tenham formatos diferentes.

4. Não é permitida a utilização de objetos de teste com *transponders*, salvo mediante autorização prévia da ANACOM para o efeito. Os *transponders* (e a tecnologia utilizada com os mesmos) passíveis de utilização devem cumprir, nomeadamente, os seguintes requisitos:
 - a) Sejam utilizados exclusivamente para efeitos de validação da informação reportada pelos painelistas.
 - b) Não permitam que os objetos de teste sejam identificáveis.
 - c) Não permitam identificar o ponto de indução do objeto de teste na rede postal e o ponto de entrega ao destinatário.
 - d) Uma vez que os mesmos visam a validação da informação reportada pelos painelistas, o(s) PSU não pode(m) ter acesso a qualquer informação associada aos *transponders*, nem a qualquer informação associada aos equipamentos que permitem identificar quando os envios postais que os contenham são depositados nos recetáculos postais dos destinatários. Esta informação apenas poderá estar disponível, e ser utilizada, pela entidade externa e independente do(s) PSU que efetua a medição dos valores dos IQS.
5. Cada painalista, cada ponto de indução e cada ponto de receção, não pode fazer parte do painel durante um período de tempo consecutivo superior a quatro anos. A ANACOM poderá aceitar que:
 - a) O mesmo ponto de indução possa ser utilizado durante um período de tempo consecutivo superior a quatro anos, desde que comprovadamente a sua manutenção seja necessária para manter a representatividade da amostra.
 - b) O mesmo painalista-empresa possa ser utilizado durante um período de tempo consecutivo superior a quatro anos, desde que comprovadamente

a sua manutenção seja necessária para manter a representatividade da amostra.

6. Os painelistas, na execução das suas funções de painalista expedidor e/ou recetor, mantêm um perfil semelhante (em termos de tipos e quantidades de envios postais expedidos e recebidos) ao que tinham antes de iniciarem essas funções, respeitando-se em todo o caso os limites quanto a envios postais expedidos e recebidos, estabelecidos nas metodologias de medição (normas) determinadas pela ANACOM.

II. No âmbito dos IQS relativos a tempos em fila de espera nos estabelecimentos postais, o procedimento utilizado para a observação dos tempos em fila de espera é efetuado através de clientes mistério, em que os observadores que efetuam a medição dos tempos em fila de espera deslocam-se e executam procedimentos nos estabelecimentos postais como se de um qualquer cliente se tratasse, sendo que:

1. O mesmo observador (cliente mistério) não pode efetuar a recolha de informação mais do que três vezes no mesmo estabelecimento postal no mesmo ano;
2. O mesmo observador não pode efetuar a recolha de informação no mesmo estabelecimento postal antes de decorridos pelo menos quatro meses desde a sua última recolha naquele estabelecimento.

III. No âmbito dos IQS relativos a demoras de encaminhamento de envios postais e dos IQS relativos a tempos em fila de espera nos estabelecimentos postais, devem ser observados os seguintes procedimentos:

1. A entidade que efetua a medição dos valores dos IQS mantém, em arquivo, uma cópia da base de dados utilizada para o cálculo dos valores anuais dos IQS reportados à ANACOM, em condições que permitam a sua disponibilização e análise em sede de auditoria. Uma cópia da mesma é enviada à ANACOM juntamente com o reporte dos valores anuais dos IQS. No caso dos IQS cuja medição é efetuada com base em objetos de teste (IQS referentes aos envios de correspondência não prioritária, envios de correspondência prioritária, envios de correspondência não prioritária em quantidade e jornais e publicações periódicas), a base de dados não contém informação que permita identificar os painelistas e os pontos de indução e de receção dos objetos de teste.

2. O sistema de informação utilizado para a medição dos valores dos IQS guarda registo das alterações efetuadas em cada momento, identificando qual o utilizador, quando e o que foi alterado.
3. Relativamente à representatividade do correio de teste face ao correio real (no que respeita aos IQS cuja medição é efetuada com base em objetos de teste) e à representatividade das observações a efetuar nos estabelecimentos postais (no que respeita à medição dos IQS relativos ao tempo em fila de espera):
 - a) A atualização das matrizes de envios e observações da amostra dos IQS é efetuada no mínimo de três em três anos, devendo também ser assegurada:
 - i. Nos casos dos envios postais: a representatividade do correio real.
 - ii. No caso das observações dos tempos em fila de espera: a frequência e distribuição dos atendimentos ao longo do dia e da semana, a distribuição geográfica e o tipo de estabelecimentos postais.
 - b) Em conformidade com as metodologias de medição dos IQS referentes aos envios de correspondência não prioritária (norma EN 14508), aos envios de correspondência prioritária (norma EN 13850), aos envios de correspondência não prioritária em quantidade e a jornais e publicações periódicas (norma EN 14534), determinadas pela ANACOM, os estudos de correio real são realizados pelo menos a cada três anos, o mesmo se aplicando aos estudos para efeitos de medição dos IQS relativos ao tempo em fila de espera.
 - c) A atualização das matrizes de envios de amostra é efetuada com base em informação de tráfego real recente, recolhida não antes do ano anterior ao da aplicação da nova matriz de envios (isto é, para efeitos de determinação da matriz de envios a aplicar no apuramento de IQS nos anos t a $t+2$, a informação de tráfego real a utilizar nos estudos de correio real não deverá ser anterior ao ano $t-1$). De igual modo, a atualização das observações nos estabelecimentos postais é também efetuada com base em dados recolhidos não antes do ano anterior.

- d) Os estudos do correio real têm em conta o estipulado nas referidas normas EN 13850, EN 14508 e EN 14534, nomeadamente incluindo a análise das variáveis discriminantes e de estratificação geográfica previstas nas referidas normas.
- e) Tendo em conta que as referidas normas dão alguma margem de liberdade na especificação das características a incorporar nos estudos de correio real, previamente à realização de cada estudo o(s) PSU submete(m) à aprovação da ANACOM uma proposta para as possíveis características discriminantes e de estratificação geográfica a analisar no estudo, para efeitos de definição prévia das mesmas, sendo que a proposta deve incluir pelo menos a lista de características identificadas nas referidas normas.
- f) Os estudos de correio real são apresentados à ANACOM, que poderá determinar a realização de uma auditoria à metodologia utilizada e aos resultados obtidos. Os estudos de correio real ocorrem em pelo menos duas semanas do ano, espaçadas entre si.
- g) É devidamente documentado, em formato eletrónico, todo o processo de recolha e tratamento dos dados de tráfego (e de observações nos estabelecimentos postais) reais, de suporte à definição dos desenhos estatísticos dos IQS. Uma cópia do mesmo é enviada à ANACOM.

IV. No âmbito da medição dos IQS, recomenda-se que sejam observados os seguintes procedimentos:

1. A entidade que efetua a medição dos valores dos IQS compense adequadamente os painelistas, de modo a assegurar a participação e a continuidade dos mesmos no painel, executando as tarefas que são necessárias a garantir a correta medição da qualidade de serviço.
2. No âmbito da validação da informação subjacente ao apuramento dos valores dos vários IQS, designadamente de validação da informação reportada pelos painelistas e da informação inserida na base de dados para cálculo dos valores dos IQS, seja adotada, pela entidade que efetua a medição dos valores dos IQS, procedimentos que permitam reduzir a intervenção manual em todo o sistema, como por exemplo procedimentos de leitura ótica de elementos informativos nos

objetos de teste que permitam identificar datas/horas de tratamento dos objetos em pontos da rede postal.

3. No âmbito da validação da informação subjacente ao apuramento dos valores dos IQS, designadamente de validação da informação reportada pelos expedidores e recetores e de registo da mesma na base de dados para cálculo dos valores desses IQS, bem como para posterior clarificação e controlo da mesma (designadamente no âmbito de auditorias ou outros mecanismos de controlo a efetuar pela ANACOM), a entidade que efetua a medição dos valores dos IQS elabore uma tabela com a descrição de erros associados à informação dos objetos de teste, criando um campo na base de dados para registo do erro aplicável, caso exista.